

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN ETIKA KERJA ISLAM TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DENGAN KUALITAS PELAYANAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi pada BTPN Syariah MMS Tanjung Karang Barat)**

Skripsi

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

Oleh :

**ODI BANGUN PANGESTU
NPM. 1551020065
Jurusan : Perbankan Syariah**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1441 H / 2020 M**

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN ETIKA KERJA ISLAM TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DENGAN KUALITAS PELAYANAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi pada BTPN Syariah MMS Tanjung Karang Barat)**

Skripsi

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

Oleh :

**ODI BANGUN PANGESTU
NPM. 1551020065**

**Pembimbing I : Evi Ekawati, S.E., M.Si
Pembimbing II : Muhammad Iqbal, S.E.I., M.E.I**

Program Studi : Perbankan Syariah

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1441 H / 2020 M**

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Kepemimpinan dan etika kerja yang tidak selalu berhubungan langsung terhadap kepuasan nasabah membuat penelitian ini membutuhkan satu variabel *intervening*. Variabel *intervening* (mediasi) yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan mengingat kualitas pelayanan merupakan salah satu cara demi mencapai kepuasan nasabah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1)Apakah kepemimpinan dan etika kerja Islam berpengaruh terhadap kualitas pelayanan? (2)Apakah kepemimpinan, etika kerja Islam dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah? (3)Apakah kualitas pelayanan mampu memediasi antara kepemimpinan dan etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah?. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah kepemimpinan dan etika kerja Islam berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Untuk mengetahui apakah kepemimpinan, etika kerja Islam dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mampu memediasi antara kepemimpinan dan etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah.

Jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*) dengan sifat penelitian kuantitatif. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode kuisioner. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa hasil kuisioner yang dibagikan kepada para nasabah. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis (uji F dan uji t) dan uji pengaruh mediasi (*Intervening*), pengolahan data menggunakan SPSS 15.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara silmutan (uji F) dan parsial (uji T) yakni variabel kepemimpinan dan etika kerja Islam berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan variabel kepemimpinan, etika kerja Islam dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan hasil uji pengaruh mediasi, kualitas pelayanan tidak mampu memediasi hubungan antara kepemimpinan dan etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Etika Kerja Islam, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah.



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung (0721) 703260

SURAT PERNYATAAN

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Odi Bangun Pangestu
NPM : 1551020065
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN ETIKA KERJA ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada BTPN Syariah MMS Tanjung Karang Barat)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada pihak penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandar Lampung, 6 Januari 2020
Penyusun

Odi Bangun Pangestu
NPM.1551020065



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suradin, Sukarama, Bandar Lampung (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi

Pengaruh Kepemimpinan dan Etika Kerja Islam Terhadap
Kupuasan Nasabah dengan Kualitas Pelayanan Sebagai
Variabel Intervening (Studi Pada BTPN Syariah MMS
Tanjung Karang Barat)

Nama Mahasiswa

ODI BANGUNPANGESTU

NPM

: 1551020065

Program Studi

: Perbankan Syariah

Fakultas

: Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqasah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, 19 Desember 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Evi Ekawati, S.E., M.Si

Muhammad Iqbal, S.E.I., M.E.

NIP. 197602022009122001

NIP. 198811042015032007

Ketua Jurusan

DR. Erike Anggraeni, M.E.Sy

NIP. 198208082011012009



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"PENGARUH KEREMIMPINAN DAN ETIKA KERJA ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada BTPN Syariah MMS Tanjung Karang Barat)"** disusun oleh **Odi Bangun Pangestu** NPM. **1551020065** Jurusan Perbankan Syariah, telah diujikan dalam sidang munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal:

TIM MUNAQASAH

Ketua Sidang : **Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I.**

Sekretaris : **M. Yusuf Bachtiar, M.E.Sy.**

Penguji 1 : **Dr. H. Nasruddin, M.Ag.**

Penguji 2 : **Evj Ekawati, S.E., M.Si.**

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I.

NIP. 195808241989031003

MOTTO

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ
كَانَ عَنْهُ مَسْئُولٌ

*“Dan janganlah kamu mengikuti sesuatu yang tidak kamu ketahui.
Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu
akan dimintai pertanggungjawaban” [Al-Israa : 36]*



PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur atas ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan petunjuk dan pertolongan-Nya kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan dan saya dedikasikan sebagai bentuk ungkapan rasa syukur dan terimakasih saya yang mendalam kepada:

1. Kedua Orang Tuaku, Bapak Paidi dan Ibu Sulani, yang selalu mencurahkan kasih sayang, doa, jerih payah, dukungan, serta nasihat disetiap langkahku, berjuang demi tercapainya cita-citaku. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, rahmat, keberkahan, kemurahan rizki, dan kemuliaan dari Allah SWT.
2. Kedua adikku, Aura Ilhami Putri dan Diya Vanessa Putri, terimakasih karna selalu menghiburku disaat lelah.
3. Dosen Pembimbingku Ibu Evi Ekawati, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Muhammad Iqbal, S.E.I., M.E.I. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis.
4. Para sahabatku, Tri Wahyuningsih, S.E., Mba Nur Kaidah, S.E., Mohammad Bayu Anggara, S.E., Fadilla Aprilia, S.E., Siti Farizka Dwi Ananda, S.E., Rifki Bunayya Hidayat, S.I.Kom., Edi Sanjaya, Jirfan Tirta Maulana, M Rezqi Syamsuddin, S.E., dan Muhammad Widodo yang selalu mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Istianatul Mukarramah, S. Pd., selaku Manager BTPN MMS Tanjung Karang Barat yang telah banyak memberikan kontribusi dalam penyusunan skripsi ini, memberikan semangat, dukungan, arahan, motivasi serta membantu memberikan kemudahan jalan untuk peneliti menyelesaikan skripsi ini di BTPN MMS Tanjung Karang Barat.
6. Saudari Dwi Septina, selaku karyawan yang membantu peneliti yang telah memberikan arahan materi, masukan, serta membantu jalannya peneliti menyelesaikan skripsi ini di BTPN MMS Tanjung Karang Barat.
7. Guru-guruku dan Dosen-dosenku atas semua ilmu, pesan dan nasehat yang bermanfaat.
8. Seluruh sanak keluarga yang senantiasa memberikan do'a dan menantikan kesuksesanku, Terutama Bude Sutartun dan Pakde Rustam Nawawi.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan dalam menuntut ilmu jurusan Perbankan Syariah kelas B angkatan 2015 yang saling memberikan semangat dan motivasi.
10. Keluarga KKN 121 Desa Bangunan Kecamatan Palas.
11. Almamaterku tercinta UIN RadenIntan Lampung.

RIWAYAT HIDUP

Odi Bangun Pangestu, dilahirkan dilahirkan di Teluk Betung pada tanggal 14 Oktober 1997, anak pertama dari pasangan Bapak Paidi dan Ibu Sulani. Pendidikan dimulai dari TK Kurnia dan selesai pada tahun 2003, SD Negeri 5 Talang dan selesai pada tahun 2009, SMP Negeri 3 Bandar Lampung selesai pada tahun 2012, SMA Negeri 8 Bandar Lampung selesai pada tahun 2015, dan mengikuti Pendidikan Tingkat Perguruan Tinggi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung dimulai pada semester 1 tahun akademik 2015 / 2016.



Bandar Lampung, 14 Januari 2020

Yang Membuat

Odi Bangun Pangestu

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahim

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Atas segala limpah rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik yang berjudul **“PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN ETIKA KERJA ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (Studi pada BTPN Syariah MMS Tanjung Karang Barat)”**. Sholawat dan salam selalu tercurah kepada teladan terbaik yaitu Nabi Muhammad Saw. beserta keluarga, para sahabat dan insya Allah kita sebagai umatnya.

Penulis Skripsi ini dilaksanakan dalam rangka melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat akademik untuk menyelesaikan studi di Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, serta memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dengan segala daya dan upaya serta bantuan, bimbingan maupun pengarahan dan hasil diskusi dari berbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini, maka dalam segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tiada batas kepada:

1. Drs. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
2. Evi Ekawati, S.E., M.Si selaku pembimbing I dan Muhammad Iqbal, S.E.I., M.E.I selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah

membimbing, mengarahkan, mendukung serta memberikan petunjuk dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.

3. Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan, yang senantiasa memberikan arahan serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta mendidik dengan sangat baik selama saya menempuh perkuliahan dikampus UIN Raden Intan Lampung.
5. Ibu Istianatul Mukarramah, S. Pd. selaku Manager BTPN MMS Tanjung Karang Barat dan Saudari Dwi Septina selaku karyawan yang telah banyak memberikan kontribusi dalam penyusunan skripsi ini, memberikan semangat, dukungan, arahan, motivasi serta membantu memberikan kemudahan jalan untuk peneliti menyelesaikan skripsi ini di BTPN MMS Tanjung Karang Barat.
6. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, yang telah membantu penulis dalam mengurus segala kebutuhan administrasi dan lain-lain.
7. Sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan semangat yang tak henti-henti. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah kelas B angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.
8. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung.

Peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna.

Hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan waktu dan kemampuan yang

dimiliki penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi pihak-pihak terkait.

Bandar Lampung, 14 Januari 2020

Penulis

Odi Bangun Pangestu



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Penegasan Judul.....	1
B. Alasan Memilih Judul	3
C. Latar Belakang Masalah	3
D. Batasan Penelitian	12
E. Rumusan Masalah	12
F. Tujuan Penelitian.....	13
G. Manfaat Penelitian	13
 BAB II LANDASAN TEORI	 15
A. Teori Organisasi	15
B. Pengertian Bank.....	19
C. Kepemimpinan.....	22
D. Akhlak	34
E. Etika.....	39
F. Kinerja	45
G. Kualitas Pelayanan	49
H. Kepuasan Nasabah.....	53
I. Tinjauan Pustaka.....	58
J. Kerangka Berpikir	65
K. Hipotesis	65
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 71
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	71
B. Pengumpulan Data.....	71
C. Sumber Data	72
D. Definisi Operasional Variabel	73
E. Metode Analisis Data	76

BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	83
	A. Penyajian Hasil Penelitian	83
	B. Hasil Uji Data Penelitian	86
	1. Hasil Distribusi Responden.....	86
	2. Hasil Uji Kuisioner	88
	3. Uji Asumsi Klasik	91
	4. Uji Regresi Linier Berganda	92
	5. Uji Hipotesis	95
	C. Pembahasan	101
BAB V	PENUTUP.....	122
	A. Kesimpulan	122
	B. Saran	124

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel Halaman	
Tabel 2.1. Perkembangan Aliran Teori Organisasi	16
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel	63
Tabel 4.1 Pengelompokkan Responden Berdasarkan Usia, Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan.....	75
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	78
Tabel 4.3 Statistik Reliabilitas	79
Tabel 4.4 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	80
Tabel 4.5 Hasil Regresi Linier Berganda	82
Tabel 4.6 Model Summary.....	82
Tabel 4.7 Hasil Pengujian H1 dan H2 dengan Uji t.....	84
Tabel 4.8 Hasil Pengujian H3 dengan Uji t.....	84
Tabel 4.9 Hasil Pengujian H4 dan H5 dengan Uji t.....	85
Tabel 4.10 Hasil Uji Signifikansi Secara Simultan.....	86
Tabel 4.11 Tabel Koefisien Hubungan Kepemimpinan (X1) dan Etika Kerja Islam (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan (M)	87
Tabel 4.12 Tabel Koefisien Hubungan Kepemimpinan (X1), Etika Kerja Islam (X2), dan Kualitas Pelayanan (M) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	87



DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman	
Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	53
Gambar 4.1. Struktur Organisasi BTPN Syariah MMS Tanjung Karang Barat	73



DAFTAR LAMPIRAN

- A. Surat Izin Riset
- B. Surat Pesetujuan Riset
- C. Blangko Bimbingan
- D. Dokumentasi Penelitian
- E. Kuisioner Penelitian
- F. Hasil Uji SPSS



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Dalam upaya menghindari kesalahpahaman dalam memahami judul dan ruang lingkup skripsi ini, maka diperlukan adanya penegasan dari judul skripsi ini. Judul skripsi ini adalah “**Pengaruh Kepemimpinan dan Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi pada BTPN Syariah MMS Tanjung Karang Barat)**”. Adapun istilah dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh adalah sesuatu yang dapat membentuk perilaku, kepercayaan atau tindakan seseorang.¹
2. Kepemimpinan adalah masalah relasi dan pengaruh antara pemimpin dan yang dipimpin. Kepemimpinan tersebut muncul dan berkembang sebagai hasil dari interaksi otomatis di antara pemimpin dan individu-individu yang dipimpin (ada relasi interpersonal).²

¹ Amran YS Chaniago, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Cet. IV (Bandung: Pustaka Setia, 2006), h. 447

² Kartini Kartono, *Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah pemimpin abnormal itu?* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004), h. 6.

3. Etika kerja Islam dapat didefinisikan sebagai seperangkat nilai atau sistem kepercayaan yang dari Al-Qur'an dan sunnah mengenai kerja.³
4. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang ia rasakan dengan harapannya.⁴
5. Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah dalam mengimbangi harapan konsumen atau nasabah.⁵
6. Variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur.⁶

Berdasarkan penegasan di atas, judul skripsi ini mengkaji tentang kepemimpinan dan etika kerja yang ditunjukkan saat memberikan pelayanan merupakan bagian penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah pembiayaan Paket Masa Depan (PMD) di BTPN Syariah MMS Tanjung Karang Barat.

³ Naafilah Lailatirrohmah, "Analisis Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior (Studi pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Hudatama Semarang)". (Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang, 2014), h. 4.

⁴ Diantika Sepyarina, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi pada KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung)". (Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Islam UIN Raden Intan, Lampung, 2019), h.2.

⁵ *Ibid.*, h. 1.

⁶ Nurul Zuriah, Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 119.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun yang menjadi alasan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Alasan Objektif

Bagi penulis pentingnya menulis atau meneliti masalah yang akan diteliti terkait dengan judul skripsi, hal ini dikarenakan penulis ingin mengetahui pengaruh kepemimpinan dan etika yang ditunjukkan pada pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Disamping itu, permasalahan dalam skripsi ini juga memungkinkan untuk diteliti di BTPN Syariah MMS Tanjung Karang Barat.

2. Alasan Subjektif

Berdasarkan aspek yang dibahas, penelitian ini bisa digunakan sebagai upaya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan terkait kepemimpinan, etika kerja, kualitas pelayanan, serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

C. Latar Belakang Masalah

Bank secara sederhana dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Sedangkan pengertian lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan dimana Indonesia sebagai

negara berpenduduk Muslim terbesar di dunia baru pada akhir-akhir abad ke-20 ini memiliki bank-bank yang mendasarkan pengelolaannya pada prinsip syariah. Pada awal-awal berdirinya negara Indonesia perbankan masih berpegang pada sistem konvensional atau sistem bunga bank (*interest system*).⁷

Dalam periode 1992 sampai dengan 1998, terdapat hanya satu bank umum syariah dan 78 bank perkreditan rakyat syariah (BPRS) yang telah beroperasi. Dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang memberikan landasan hukum yang lebih kuat bagi keberadaan sistem perbankan syariah, serta kemudian disusul oleh keluarnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 yang memberikan kewenangan kepada Bank Indonesia untuk dapat pula menjalankan tugasnya berdasarkan prinsip syariah, menyebabkan industri perbankan syariah berkembang lebih cepat.

Setelah diundangkannya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, perkembangan bank syariah di Indonesia semakin pesat, yaitu ditandai dengan berdirinya bank syariah baru dengan sistem *dual banking* (*dual banking system*) antara lain, Bank IFI yang membuka cabang syariah pada tanggal 28 Juni 1999, Bank Syariah Mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti (BSB), anak perusahaan Bank Mandiri, serta

⁷ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 26.

pendirian lima cabang baru berupa cabang syariah dari PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Dengan demikian, legalisasi kegiatan perbankan melalui Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 merupakan jawaban atas permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif yang selain menyediakan jasa perbankan/keuangan yang sehat, juga memenuhi prinsip-prinsip syariah. Bank Indonesia sebagai pemegang otoritas perbankan di Indonesia juga telah mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) yang menjadi dasar operasional perbankan syariah.⁸

Dalam suatu perusahaan khususnya di bidang perbankan, pemimpin adalah salah satu hal yang berpengaruh terhadap etos kerja dan kualitas pelayanan. Para ilmuwan yang menekuni masalah-masalah kepemimpinan telah melakukan banyak penelitian tentang segi kepemimpinan. Berbagai hasil penelitian tersebut telah memungkinkan masyarakat modern memiliki berbagai acuan ilmiah yang secara teoritikal memberikan gambaran tentang betapa pentingnya kepemimpinan yang efektif dalam kehidupan operasional, baik di bidang kenegaraan, di bidang keniagaan, di bidang politik, bahkan juga di bidang keagamaan dan di bidang organisasi-organisasi yang sifatnya nirlaba. Pendeknya gambaran yang semakin jelas

⁸ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah: Dasar-dasar...*, h. 27-28.

tentang esensialia kepemimpinan untuk semua jenis organisasi terlepas dari tujuannya, bentuknya, sifatnya, dan besar kecilnya.

Pemahaman tentang esensialia kepemimpinan semakin diperkaya lagi oleh pengalaman banyak orang yang dalam perjalanan hidupnya diberi atau memperoleh kesempatan untuk menduduki jabatan-jabatan pimpinan, baik pada tingkat rendah, tingkat menengah, maupun tingkat puncak. Artinya, penggabungan antara pemahaman teoritikal dan empiris telah memberikan keyakinan yang semakin mendalam di kalangan para anggota beraneka ragam organisasi, seperti yang telah diidentifikasi di muka, betapa pentingnya peranan kepemimpinan dalam usaha organisasi yang bersangkutan untuk mencapai tujuan dan berbagai sasarannya.

Namun perlu segera ditegaskan bahwa akumulasi pengetahuan teoritikal dan empiris tersebut bukanlah berarti bahwa pengetahuan masyarakat modern tentang hakikat berbagai aspek kepemimpinan telah mencapai “titik jenuh”. Bahkan dapat dinyatakan secara kategorikal bahwa sesungguhnya lebih banyak lagi segi-segi kepemimpinan yang belum diketahui ketimbang hal-hal yang telah dipahami.

Oleh karena kepemimpinan menyentuh berbagai segi kehidupan manusia, seperti cara hidup, kesempatan berkarya, bertetangga, bermasyarakat dan bahkan bernegara, kiranya usaha sadar efektif itu perlu dilakukan dan bahkan ditingkatkan terus menerus oleh para ilmuwan yang menekuni dan menggandrunginya dengan tanpa henti-hentinya

mengumpulkan data empiris dalam usaha akumulasi teori-teori tentang kepemimpinan.

Kiranya tidak dapat disangkal bahwa keberhasilan suatu organisasi baik sebagai keseluruhan maupun berbagai kelompok dalam suatu organisasi tertentu, sangat bergantung pada mutu kepemimpinan yang terdapat dalam organisasi yang bersangkutan. Bahkan kiranya dapat diterima sebagai suatu “*trueisme*” apabila dikatakan bahwa mutu kepemimpinan yang terdapat dalam suatu organisasi memainkan peranan yang sangat dominan dalam keberhasilan organisasi tersebut dalam menyelenggarakan berbagai kegiatannya.

Mutu barang dan/atau jasa dihasilkan oleh suatu organisasi niaga, misalnya, sangat dipengaruhi oleh sampai sejauh mana para manajer dalam organisasi yang bersangkutan mampu menjalankan fungsi-fungsi manajerialnya mulai dari penentuan strategi organisasi, strategi pemasaran, teknik promosi, pemeliharaan hubungan dengan para “*stakeholders*” seperti para pemilik modal, para karyawan, para distributor dan agen, para pemasok dan pada akhirnya juga dengan para konsumen barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi tersebut.

Hal senada dapat pula dikatakan tentang organisasi-organisasi di lingkungan pemerintahan yang tanggung jawab utamanya adalah menyelenggarakan tugas-tugas pengaturan dan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Mutu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar kerja para anggota aparatur pemerintah sangat ditentukan oleh

persepsi, wawasan, dan profesionalisme para perumus peraturan perundang-undangan tersebut yang tentunya kemudian diikuti oleh berbagai kebijaksanaan teknis dan kebijaksanaan operasional sesuai dengan bidang tanggung jawab fungsional masing-masing. Demikian pula halnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi “*clientele groups*” sesuatu instalasi. Agar pelayanan diberikan kepada masyarakat yang membutuhkannya dengan cepat dan memuaskan –tanpa mengabaikan kecermatan, ketelitian, dan terjaminnya pengamanan kebijaksanaan pemerintah– mutu kepemimpinan memegang peranan yang sangat menentukan.⁹

Di samping kepemimpinan, etika kerja juga merupakan hal penting dalam menjalankan perusahaan, terutama di bidang jasa. Etika bisnis dapat ditinjau dari sisi etika pendirian perusahaan, etika manajemen, etika produksi, etika marketing, serta etika sirkulasi dan penjualan. Etika pribadi sebagai muslim yang mukalaf yang memiliki kewajiban selaku muslim berlaku juga pada perusahaan, lembaga, atau organisasi.¹⁰

Islam menentukan secara jelas bahwa semua kegiatan harus memiliki penanggung jawab (*mukalaf*) sehingga badan hukum tidak dapat dipisahkan dari orang yang berada dibelakangnya. Dalam perkembangan di dunia kapitalis, hal ini sebenarnya sudah disadari sehingga muncul pergeseran paradigma di mana badan hukum dianggap sebagai penduduk

⁹ Sondang P. Siagian, *Teori dan Praktek Kepemimpinan* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), h. 1-3.

¹⁰ Sofyan S. Harahap, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 102.

(*citizen*). Jadi, walaupun perusahaan berstatus badan hukum, dalam keberadaannya harus dianggap sebagai penduduk atau *mukalaf*. Dalam paradigma ini, perusahaan wajib menjaga agar semua aturan yang menyangkut kehidupan masyarakat dapat dipatuhi. Semua tindakan yang dilakukan perusahaan tidak boleh melanggar hukum masyarakat atau merugikan masyarakat, bahkan harus memberikan manfaat kepada masyarakat (*social benefit*) dan menghindari segala yang merugikan masyarakat (*social cost*).¹¹

Dalam memasarkan produknya, seorang pemasar harus pandai membaca situasi pasar sekarang dan di masa yang akan datang. Artinya, pemasar harus cepat tanggap apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen kemudian kapan dan di mana dibutuhkannya. Dalam hal ini produsen harus mampu menciptakan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen secara tepat waktu. Di samping itu, seorang pemasar harus mampu mengomunikasikan keberadaan dan kelebihan produk dibandingkan dengan produk lainnya dari pesaing. Produsen juga harus pandai menarik minat dan merayu konsumen untuk terus membeli dan mengonsumsi produk yang ditawarkan melalui berbagai strategi.¹²

Dalam melakukan pemasaran, bank memiliki beberapa sasaran yang hendak dicapai. Artinya, nilai penting pemasaran bank terletak dari tujuan yang ingin dicapai tersebut seperti dalam hal meningkatkan mutu

¹¹ Sofyan S. Harahap, *Etika Bisnis dalam....*, h. 99-100.

¹² Kasmir, *Pemasaran Bank (Edisi Revisi)* (Jakarta: Kencana, 2010), h. 2.

pelayanan dan menyediakan ragam produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.¹³

Kemudian strategi promosi terhadap produk yang ditawarkan kepada nasabah baru atau calon nasabah. Promosi juga dilakukan untuk mempertahankan nasabah lama. Promosi dapat dilakukan dengan cara melalui iklan, promosi penjualan, publisitas, dan penjualan pribadi. Bagi bank penjualan pribadi dilakukan melalui seluruh karyawan bank yang merupakan salah satu promosi yang terbaik. Secara khusus penjualan pribadi dapat dilakukan melalui petugas *customer service* sebagai ujung tombak pemasaran bank.¹⁴

Kepemimpinan dan etika kerja yang tidak selalu berhubungan langsung terhadap kepuasan nasabah membuat penelitian ini membutuhkan satu variabel *intervening*. Variabel *intervening* (mediasi) yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan mengingat kualitas pelayanan merupakan salah satu cara demi mencapai kepuasan nasabah.

Salah satu lembaga lembaga keuangan yang ada saat ini dan dipercaya mampu membantu permasalahan modal masyarakat adalah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN). BTPN terbagi menjadi 2 yaitu BTPN Konvensional dan BTPN Syariah. BTPN adalah sebuah usaha sebagai badan yang menerima simpanan dan memberikan pinjaman kepada para nasabah. BTPN Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya

¹³ Kasmir, *Pemasaran Bank...*, h. 3.

¹⁴ *Ibid.*, h. 5.

adalah memberikan pembiayaan dan jasa lainnya serta beroperasi secara prinsip-prinsip syariah.¹⁵

BTPN Syariah merupakan anak perusahaan dari BTPN dengan kepemilikan saham sebesar 70% dan merupakan bank syariah ke-12 di Indonesia. Lembaga keuangan ini beroperasi dengan menyediakan produk dan jasa kepada masyarakat terpencil yang belum terjangkau. Produk yang ditawarkan BTPN Syariah bervariasi dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan atau keperluan masyarakat. Walaupun demikian, fokus dari BTPN Syariah adalah pada produk yaitu pembiayaan Paket Masa Depan (PMD).

Pembiayaan Paket Masa Depan (PMD) adalah produk dari BTPN Syariah yang diberikan kepada para wanita yang ada di pedesaan yang dapat digunakan untuk pengembangan usaha.¹⁶ Paket Masa Depan (PMD) ini menjadi produk pembiayaan unggulan pada BTPN Syariah. Penerapan akad yang digunakan dalam produk pembiayaan PMD adalah dengan menggunakan akad *murabahah bil wakalah*.

BTPN Syariah MMS Tanjung Karang Barat merupakan *Mobile Marketing Syariah* atau dapat dikatakan sebagai kantor pendukung cabang dari BTPN Syariah yang penempatannya berada di kecamatan dan memegang kendali atas nasabah yang ada pada kecamatan tersebut. BTPN

¹⁵ www.btpnsyariah.com/id/tentang-kami/btpn-syariah/ diakses pada 24 Maret 2019

¹⁶ www.btpn.com/id/tentang-kami/btpn-syariah diakses pada 24 Maret 2019

Syariah MMS Tanjung Karang Barat ini dikhususkan untuk melayani pengajuan pembiayaan bagi masyarakat.¹⁷

Memperhatikan hal-hal yang telah diidentifikasi, mendorong minat dan gagasan peneliti untuk mengangkatnya sebagai bahan dan judul penelitian. Atas dasar itulah, peneliti memilih judul “**Pengaruh Kepemimpinan dan Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada BTPN Syariah MMS Tanjung Karang Barat)**”.

D. Batasan Penelitian

Masalah dalam penelitian ini akan difokuskan pada jiwa kepemimpinan, etika kerja, dan kualitas pelayanan dari bagian pelayanan terhadap nasabah produk pembiayaan Paket Masa Depan (PMD).

E. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan dan etika kerja Islam berpengaruh terhadap kualitas pelayanan?
2. Apakah kepemimpinan, etika kerja Islam dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

¹⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Istianatul Mukarramah (Manager BTPN Syariah MMS Tanjung Karang Barat) pada tanggal 6 November 2019

3. Apakah kualitas pelayanan mampu memediasi antara kepemimpinan dan etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah?

F. Tujuan penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kepemimpinan dan etika kerja Islam berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
2. Untuk mengetahui apakah kepemimpinan, etika kerja Islam dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mampu memediasi antara kepemimpinan dan etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah.

G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan serta acuan bagi semua pihak yang ingin mendalami ilmu perbankan syariah dan ekonomi syariah.

2. Kegunaan praktis

- a. Bagi Akademisi

Informasi yang di dapat dari penelitian kali ini diharapkan semoga dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi penelitian

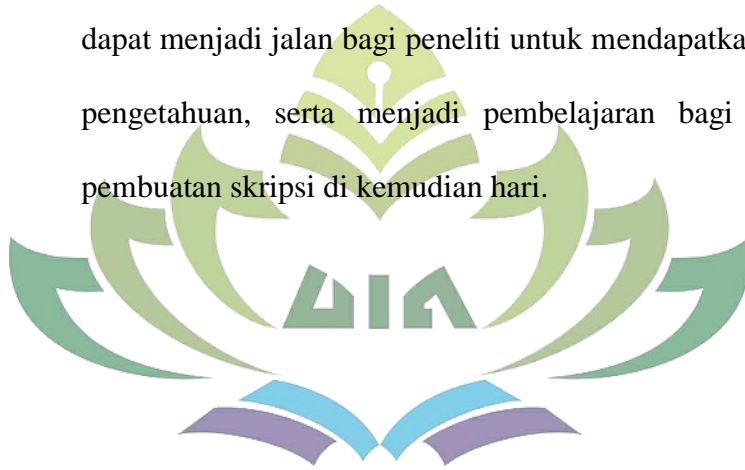
kedepannya serta memperluas pengetahuan para akademisi tentang Perbankan Syariah.

b. Bagi Masyarakat

Informasi yang di dapat dari penelitian kali ini diharapkan bermanfaat bagi masyarakat untuk memperluas pengetahuannya terkait tentang implementasi Ekonomi Syariah pada sektor riil.

c. Bagi Penulis

Informasi yang di dapat dari penelitian kali ini diharapkan dapat menjadi jalan bagi peneliti untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan, serta menjadi pembelajaran bagi peneliti untuk pembuatan skripsi di kemudian hari.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori Organisasi

Teori organisasi yang ada sekarang ini merupakan hasil dari sebuah proses evolusi. Berbagai teori yang ada sekarang ini setelah diperkenalkan, dievaluasi dan di perbaharui dari waktu ke waktu di mana teori-teori baru tentang organisasi mencerminkan keterbatasan teori-teori terdahulu. Para ilmuwan dari berbagai latar belakang pemikiran dan perspektif telah mengkaji dan menganalisis perkembangan organisasi-organisasi dari waktu ke waktu secara berkesinambungan dan berusaha menemukan benang merah dari keterkaitan antara perkembangan organisasi satu dengan perkembangan organisasi berikutnya. Organisasi-organisasi yang ada pada saat ini mencerminkan suatu pola perkembangan yang kumulatif, di mana teori organisasi terjadi sejak permulaan abad ini.¹⁸

Sejarah teori organisasi bermula dari karya Adam Smith dalam *An Inquiry into The Nature and Causes of The Wealth of Nations*, yang kemudian menjadi tonggak perkembangan awal teori organisasi, karena membangun sebuah *frame work* bagi pengetahuan tentang organisasi, di mana secara rinci perkembangan pengetahuan tentang organisasi diklasifikasikan menjadi beberapa aliran, yaitu¹⁹:

¹⁸ Eliana Sari, *Teori Organisasi: Konsep dan Aplikasi*, Edisi 1, (Jakarta: Jayabaya University Press, 2006), h. 8.

¹⁹ *Ibid.*

1. Aliran Klasik
2. Aliran Perilaku
3. Aliran Sistem
4. Aliran Kontingensi

Di mana masing-masing aliran memiliki konsep dan karakteristik sendiri yang berbeda satu dengan lainnya.

Tabel 2.1. Perkembangan Aliran Teori Organisasi

Waktu / Tahun	Konsep Utama	Ilmu yang Mendasari	Tokoh
Awal (1930)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembagian Kerja 2. Proses skalar dan fungsional 3. Struktur 4. Rentang Kendali 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teknik 2. Ekonomi 	Mooney, Reiley, Weber, Gantt, Fayol F, L. Gilbert dan Gracianas
Klasik (1960)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Motivasi / teori kebutuhan 2. Komunikasi 3. Teori kepemimpinan 4. Dinamika kelompok 5. Hubungan antar manusia 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Psikologi 2. Sosiologi 3. Psikologi sosial 	Barnard, Mc. Gregor, Maslow, Herzberg, Homans dan Lewin
Modern (sekarang)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teknik-teknik kuantitatif 2. Holism 3. Terbuka/tertutup 4. Fungsionalisme 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Matematika 2. Teknik 3. Ilmu Komputer 	Bertalanffy, Boulding, Ackoff, Forrester, Kast dan Rosenzweig
Kontingensi (sekarang)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem terbuka 2. Pendekatan perspektif 3. Hubungan yang dinamis 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosiologi 2. Studi tentang kepemimpinan dan manajemen 3. Teknik industri 	Steward, Thompson, Lorsch, Lawrence dan Galbraith

Sumber: Eliana Sari, *Teori Organisasi: Konsep dan Aplikasi*, Edisi 1, (Jakarta: Jayabaya University Press, 2006)

1. Aliran Klasik

Memandang organisasi sebagai sistem tertutup dengan penekanan pada aspek membangun rasionalitas dalam mekanisme kerja organisasi. Tujuan utamanya adalah menyusun organisasi yang paling efisien, dengan cara membangun organisasi di atas 4 pilar utama, yaitu²⁰:

a. Pembagian Kerja (*division of Labor*)

Pembagian pekerjaan adalah kegiatan memecah-mecah suatu tugas menjadi beberapa pekerjaan yang lebih kecil. Pembagian kerja kemudian melahirkan pengkhususan atau spesialisasi, yang kemudian akan menjadi dasar dalam penentuan pekerjaan bagi seorang pegawai, proses rekrutmen, pelatihan, penempatan dan pengembangan pegawai.

b. Proses Fungsional dan Perkembangan Vertikal (*scalar & functional processes*)

Proses pertumbuhan organisasi secara vertikal (*scalar*) dan horisontal untuk melengkapi fungsi yang sudah ada, yang akhirnya berdampak terhadap penambahan dan pengembangan pegawai.

c. Struktur (*structure*)

Koordinasi atas hubungan, kewenangan dan pertanggungjawaban yang mencerminkan pembagian kerja secara vertikal dalam organisasi.

²⁰ Eliana Sari, *Teori Organisasi: Konsep...*, h. 10.

d. Rentang Kendali (*span of control*)

Jumlah staf yang dapat dikendalikan oleh seorang pimpinan agar dapat melakukan proses pengawasan secara efektif.²¹

2. Aliran Perilaku

Memandang organisasi sebagai wadah hubungan antar manusia (*human relations*), menaruh perhatian cukup tinggi pada dinamika kelompok, peranan kinerja, motivasi, kepemimpinan dan hubungan antar manusia. Organisasi banyak memahami perilaku para anggotanya untuk mencapai efektifitas organisasi. Organisasi berusaha menggali peran para anggota suatu kelompok, sebagai faktor yang cukup menentukan dalam terbentuknya perilaku organisasi. Kebiasaan dan norma kelompok dianggap dapat membentuk perilaku organisasi sehingga akan mempengaruhi tingkat produktifitas.²²

3. Aliran Sistem

Organisasi dipandang sebagai sebuah sistem kombinasi dari berbagai sumber daya yang terdiri dari komponen-komponen yang dapat bekerja sendirisendiri tetapi saling terintegrasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Menganalisa dan menemukan

²¹ Eliana Sari, *Teori Organisasi: Konsep...*, h. 10.

²² *Ibid.*, h. 11

keseimbangan yang diperlukan organisasi dalam berhubungan dengan lingkungannya.²³

4. Aliran Kontingensi

Organisasi dipandang sebagai sebuah sistem terbuka, yang harus berhubungan dengan lingkungannya termasuk dengan organisasi lain. Efektifitas organisasi ditentukan oleh kemampuan struktur organisasi menyesuaikan dengan karakteristik lingkungan sekitarnya. Mensyaratkan adanya fleksibilitas dan adaptabilitas dalam proses pengambilan keputusan di dalam organisasi.²⁴

B. Pengertian Bank

Pengertian bank pada awal dikenalnya adalah meja tempat menukar uang. Lalu pengertian berkembang tempat penyimpanan uang dan seterusnya. Pengertian ini tidaklah salah, karena pengertian pada saat itu sesuai dengan kegiatan bank pada saat itu. Namun, semakin modernnya perkembangan dunia perbankan maka pengertian bank pun berubah pula.

Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.²⁵

²³ Eliana Sari, *Teori Organisasi: Konsep...*, h. 11.

²⁴ *Ibid.*

²⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank...*, h. 8.

Kemudian pengertian bank menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dari kedua pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya adalah²⁶:

1. Menghimpun dana (*funding*) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dalam hal ini bank sebagai tempat menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Tujuan utama masyarakat menyimpan uang biasanya untuk keamanan uangnya. Kemudian untuk melakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga dari hasil simpanannya. Tujuan lainnya adalah memudahkan melakukan transaksi pembayaran. Untuk memenuhi tujuan di atas, baik untuk mengamankan uang maupun melakukan investasi, bank menyediakan sarana yang disebut dengan simpanan. Jenis simpanan yang ditawarkan sangat bervariasi tergantung dari bank yang bersangkutan. Secara umum, jenis simpanan yang ada di bank adalah terdiri dari simpanan giro (*demand deposit*), simpanan tabungan (*saving deposit*), dan simpanan deposito (*time deposit*).

²⁶ *Ibid.*, h. 9.

2. Menyalurkan dana (*lending*) ke masyarakat, dalam hal ini bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat. Dengan kata lain, bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkannya. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi dalam berbagai jenis sesuai dengan keinginan nasabah. Sebelum kredit diberikan bank terlebih dahulu menilai apakah kredit tersebut layak diberikan atau tidak. Penilaian ini dilakukan agar bank terhindar dari kerugian akibat tidak dapat dikembalikannya pinjaman yang disalurkan bank dengan berbagai sebab. Jenis kredit yang biasa diberikan oleh hampir semua bank adalah kredit investasi, kredit modal kerja, atau kredit perdagangan.
3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*services*) seperti pengiriman uang (*transfer*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari dalam kota (*clearing*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri (*inkaso*), *letter of credit* (L/C), *safe deposit box*, bank garansi, *bank notes*, *travelers cheque*, dan jasa lainnya. Jasa-jasa bank lainnya ini merupakan jasa pendukung dari kegiatan pokok bank yaitu menghimpun dan menyalurkan dana.²⁷

²⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank...*, h. 10.

C. Kepemimpinan

1. Teori dan Teknik Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah masalah relasi dan pengaruh antara pemimpin dan yang dipimpin. Kepemimpinan tersebut muncul dan berkembang sebagai hasil dari interaksi otomatis di antara pemimpin dan individu-individu yang dipimpin (ada relasi interpersonal). Kepemimpinan ini bisa berfungsi atas dasar kekuasaan pemimpin untuk mengajak, mempengaruhi, dan menggerakkan orang-orang lain guna melakukan sesuatu, demi pencapaian satu tujuan tertentu.²⁸

Kepemimpinan merupakan cabang dari kelompok ilmu administrasi, khususnya ilmu administrasi Negara. Sedangkan ilmu administrasi adalah salah satu cabang dari ilmu-ilmu sosial, dan merupakan salah satu perkembangan dari filsafat.

Dalam kepemimpinan ini terdapat hubungan antar manusia, yaitu hubungan mempengaruhi (dari pemimpin) dan hubungan kepatuhan-ketaatan para pengikut/bawahan karena dipengaruhi oleh kewibawaan pemimpin. Para pengikut terkena pengaruh kekuatan dari pemimpinnya, dan bangkitlah secara spontan rasa ketaatan pada pemimpin.

Kepemimpinan dimasukkan dalam kategori “ilmu terapan” dari ilmu-ilmu sosial, sebab prinsip-prinsip, definisi, dan teori-teorinya diharapkan dapat bermanfaat bagi usaha peningkatan taraf hidup

²⁸ Kartini Kartono, *Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Pemimpin Abnormal Itu?* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004), h. 6.

manusia. Seperti ilmu-ilmu lain, kepemimpinan sebagai cabang ilmu bertujuan untuk²⁹:

- a. Memberikan pengertian mengenai kepemimpinan secara luas.
- b. Menafsirkan dari tingkah laku pemimpin.
- c. Pendekatan terhadap permasalahan sosial yang dikaitkan dengan fungsi pemimpin.

Selanjutnya, ruang lingkup atau tema kepemimpinan itu pada intinya meliputi dua permasalahan pokok, yaitu³⁰:

- a. Teori kepemimpinan

Teori kepemimpinan adalah:

- 1) Suatu penggeneralisasian dari suatu seri fakta mengenai sifat-sifat dasar dan perilaku pemimpin dan konsep-konsep kepemimpinan.
- 2) Dengan menekankan latar belakang historis, dan sebab-musabab timbulnya kepemimpinan serta persyaratan untuk menjadi pemimpin.
- 3) Sifat-sifat yang diperlukan oleh seorang pemimpin, tugas-tugas pokok dan fungsinya, serta etika profesi yang perlu dipakai oleh pemimpin.

- b. Teknik kepemimpinan

Teknik kepemimpinan ialah:

²⁹ Kartini Kartono, *Pemimpin dan Kepemimpinan...*, h. 2.

³⁰ *Ibid.*, h. 3.

- 1) Kemampuan dan keterampilan teknis pemimpin dalam menerapkan teori-teori kepemimpinan di tengah praktik kehidupan dan dalam organisasi tertentu
- 2) Melingkupi konsep-konsep pemikirannya, perilaku sehari-hari, serta peralatan yang digunakan.

Dalam sistematika ulasan mengenai materi kepemimpinan, terlebih dahulu ditekankan masalah teori kepemimpinan. Baru kemudian didukung oleh uraian-uraian mengenai bentuk serta teknik kepemimpinan. Hal ini ditujukan pada:

- 1) Agar para pemimpin benar-benar menguasai teknik-teknik kepemimpinan (sebagai bentuk perilaku praktis); sehingga berhasil fungsinya selaku pemimpin dalam menerapkan teknik-teknik tertentu di tengah kehidupan dan organisasi.
- 2) Melalui pemahaman teori-teori kepemimpinan, maka perilaku pemimpin akan menjadi lebih efektif, dan lebih sinkron dengan nilai serta norma-norma organisasi serta manajemen. Dengan demikian dapat ditingkatkan kualitas kepemimpinannya.³¹

2. Beberapa Istilah Kepemimpinan dalam Islam

Dalam Islam, kepemimpinan sering dikenal dengan perkataan *khalifah* yang bermakna “wakil”, simak firman Allah Swt dalam surah Al-Baqarah (2): 30:

³¹ Kartini Kartono, *Pemimpin dan Kepemimpinan...*, h. 4.

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ۖ قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ

Artinya : “Dan (ingatlah) ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat, ‘Aku hendak menjadikan khalifah di bumi.’ Mereka berkata, ‘Apakah Engkau hendak menjadikan orang yang merusak dan menumpahkan darah di sana, sedangkan kami bertasbih memuji-Mu dan menyucikan nama-Mu?’ Dia berfirman, ‘Sungguh, Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui.’”³²

Sebagaimana dikemukakan di atas, Mustafa al-Maraghi, mengatakan khalifa adalah wakil Tuhan di muka bumi (*khalifa fil ardl*). Rasyid Ridla al-Manar, menyatakan *khalifah* adalah sosok manusia yang dibekali kelebihan akal, pikiran dan pengetahuan untuk mengatur. Istilah atau perkataan *khalifah* ini, kepemimpinan juga terkandung dalam pengertian “Imam”, yang berarti pemuka agama dan pemimpin spiritual yang diteladani dan dilaksanakan fatwanya. Ada juga istilah “amir”, pemimpin yang memiliki kekuasaan dan kewenangan untuk mengatur masyarakat. Dikenal pula dengan istilah “ulil amir” (jamaknya *umara*) yang disebutkan dalam firman Allah Swt dalam surah An-Nisaa’(4): 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah

³² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Surabaya: Pustaka Agung Harapan, 2006), h. 6.

kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.” (Q.S. An-Nisaa’ ayat 29)³³

Yang bermakna penguasa, pemerintah, ulama, cendekiawan, pemimpin atau tokoh masyarakat yang menjadi tumpuan umat.

Dikenal pula istilah wali yang sebagaimana disebutkan dalam firman

Allah Swt dalam surah AL-Maaidah(5): 55:

إِنَّمَا وَلِيُّكُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَالَّذِينَ آمَنُوا الَّذِينَ يُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ
الزَّكَاةَ وَهُمْ رَاكِعُونَ

Artinya : “Sesungguhnya penolongmu hanyalah Allah, Rasul-Nya, dan orang-orang yang beriman, yang melaksanakan salat dan menunaikan zakat, seraya tunduk (kepada Allah).” (Q.S. Al-Maaidah ayat 55)³⁴

Dalam hadist Nabi dikenal istilah *ra'in* yang juga diartikan pengelolaan dan pemimpin. Istilah-istilah tersebut, member pengertian bahwa kepemimpinan adalah kegiatan menuntun, memandu dan menunjukkan jalan menuju tujuan yang diridhai Allah swt.

Istilah *khalifah* dan “*amir*” dalam kontek bahasa Indonesia disebut pemimpin yang selalu berkonotasi pemimpin formal. Apabila, kita merujuk dan mencermati firman Allah swt dalam surah Al-Baqarah (2:30), sebagaimana dikemukakan di atas, dalam pengertian ini dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan dalam Islam secara mutlak bersumber dari Allah swt yang telah menjadikan manusia sebagai *khalifah fil ardl*i. Maka dalam kaitan ini, dimensi control tidak terbatas pada interaksi antara yang memimpin (*umara*) dengan yang

³³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*..., h. 107-108.

³⁴ *Ibid.*, h. 156.

dipimpin (*umat*), tetapi baik pemimpin maupun rakyat (*umat*) yang dipimpin harus sama-sama mempertanggungjawabkan amanah yang diembannya sebagai seorang khalifah Allah, secara komprehensif.³⁵

Dalam sejarah kehidupan manusia sangat banyak pengalaman kepemimpinan yang dapat dipelajarinya. Dalam hadits Nabi, “*Setiap kamu adalah pemimpin*” dan terlihat dalam pengalaman sehari-hari manusia telah melakukan unsure-unsur kepemimpinan seperti “*memengaruhi, mengajak, memotivasi, dan mengoordinasi*” sesama mereka. Pengalaman itu perlu dianalisis untuk mendapatkan pelajaran yang berharga dalam mewujudkan kepemimpinan yang efektif. “Untuk memahami kepemimpinan secara empiris, perlu dipahami terlebih dahulu tinjauan dari segi *terminology*-nya. Secara *etimologi* (asal kata) menurut kamus besar bahasa Indonesia, berasal dari kata “pimpin” dan membimbing. Perkataan lain yang disamakan artinya yaitu mengetuai, mengepalai, memandu dan melatih, dan dalam bentuk kegiatan, maka si pelaku disebut “pemimpin”. Maka dengan kata lain, pemimpin adalah orang yang memimpin, mengetuai, atau mengepalai. Kemudian berkembang pula istilah “kepemimpinan” dengan tambahan awalan ke yang menunjukkan pada aspek “kepemimpinan”.³⁶

³⁵ Veitzhal Rivai, Bachtiar, Boy Rafli Anwar, Boy Rafli Anwar, *Pemimpin dan Kepemimpinan dalam Organisasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), h. 10.

³⁶ Veitzhal Rivai, Bachtiar, Boy Rafli Anwar, Boy Rafli Anwar, *Pemimpin dan Kepemimpinan...*, h. 11.

3. Pengertian Kepemimpinan Islam

Imamah atau kepemimpinan Islam adalah konsep yang tercantum dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah, yang meliputi kehidupan manusiadari pribadi, berdua, kelurga bahkan sampai umat manusia atau kelompok. Konsep ini mencakup baik cara-cara memimpin maupun dipimpin demi terlaksananya ajaran Islam untuk menjamin kehidupan yang lebih baik di dunia dan akhirat sebagai tujuannya. Kepemimpinan Islam, sudah merupakan fitrah bagi setiap manusia yang sekaligus memotivasi kepemimpinan yang islami. Manusia diamanahi Allah untuk menjadi *khalifah* Allah (wakil Allah) di muka bumi, simak firman Allah swt dalam surah Al-Baqarah(2): 30:

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ۖ قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَن يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ

Artinya : “Dan (ingatlah) ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat, ‘Aku hendak menjadikan khalifah di bumi.’ Mereka berkata, ‘Apakah Engkau hendak menjadikan orang yang merusak dan menumpahkan darah di sana, sedangkan kami bertasbih memuji-Mu dan menyucikan nama-Mu?’ Dia berfirman, ‘Sungguh, Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui’.” (Q.S. Al-Baqarah ayat 30)³⁷

Yang bertugas merealisasikan misi sucinya sebagai pembawa rahmat bagi alam semesta. Sekaligus sebagai Abdullah (hamba Allah) yang senantiasa patuh dan terpanggil untuk mengabdikan segenap dedikasinya di jalan Allah. Sabda Rasulullah “*setiap kamu adalah pemimpin dan tiap-tiap pemimpin dimintai pertanggungjawabannya*

³⁷ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*..., h. 6.

(*responsibility-nya*)”. Manusia yang diberi amanah dapat memelihara amanah tersebut dan Allah telah melengkapi manusia manusia dengan kemampuan konsepsional atau potensi (fitrah), simak firman Allah swt dalam surah Al-Baqarah(2): 31:

وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى الْمَلَائِكَةِ فَقَالَ أَنْبِئُونِي بِأَسْمَاءِ هَؤُلَاءِ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ

Artinya : “Dan Dia ajarkan kepada Adam nama-nama (benda) semuanya, kemudian Dia perlihatkan kepada para malaikat, seraya berfirman, ‘Sebutkan kepada-Ku nama semua (benda) ini, jika kamu yang benar!’”(Q.S. Al-Baqarah ayat 31)³⁸

Serta kehendak bebas untuk menggunakan dan memaksimal potensi yang dimilikinya. Konsep amanah yang diberikan kepada manusia sebagai *khalifah fil ardli* menempati posisi sentral dalam kepemimpinan Islam. Logislah bila amanah kekhalifahan yang diberikan kepada manusia menuntut terjalinnyahubungan atau interaksi yang sebaik-baiknya antara manusia dengan pemberi amanah (Allah), yaitu: [1] mengerjakan semua perintah Allah, [2] menjauhi semua larangan-Nya, [3] ridha (ikhlas) menerima semua hukum-hukum atau ketentuan-Nya. Selain hubungan dengan pemberi amanah (Allah), juga membangun hubungan baik dengan sesama manusia serta lingkungan yang diamanahkan kepadanya, simak firman Allah swt dalam surah Al-Imran (3): 112:

³⁸ *Ibid.*, h. 6.

لَيْسُوا سَوَاءً ۚ مِنْ أَهْلِ الْكِتَابِ أُمَّةٌ قَائِمَةٌ يَتْلُونَ آيَاتِ اللَّهِ آنَاءَ اللَّيْلِ وَهُمْ
يَسْجُدُونَ

Artinya : “Mereka itu tidak (seluruhnya) sama. Di antara Ahli Kitab ada golongan yang jujur, mereka membaca ayat-ayat Allah pada malam hari, dan mereka (juga) bersujud (salat).” (Q.S. Al-Imran ayat 112)³⁹

Tuntutannya diperlukan kemampuan memimpin atau mengatur hubungan vertical manusia dengan Sang Pemberi (Allah) amanah dan interaksi horizontal dengan sesamanya.

Jika kita memperhatikan teori-teori tentang fungsi dan peran seorang pemimpin yang digagas dan dilontarkan oleh pemikir-pemikir dari dunia Barat, maka kita akan hanya menemukan bahwa aspek kepemimpinan itu sebagai sebuah konsep interaksi, relasi, proses otoritas maupun kegiatan memengaruhi, mengarahkan, dan mengoordinasikan baik secara horizontal maupun vertical. Kemudian, dalam teori-teori manajemen, fungsi pemimpin sebagai perencana dan pengambil keputusan (*planning dan decision maker*), pengorganisasian (*organization*), kepemimpinan dan motivasi (*leading and motivation*), pengawasan (*controlling*), dan lain-lain.⁴⁰

³⁹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya...*, h. 80-81.

⁴⁰ Veitzhal Rivai, Bachtiar, Boy Rafli Anwar, Boy Rafli Anwar, *Pemimpin dan Kepemimpinan...*, h.27-29.

4. Sifat Kepemimpinan dalam Islam

Menurut Hadari Nawawi dalam bukunya yang berjudul “Kepemimpinan Menurut Islam”, sifat-sifat Rasulullah saw yang wajib dimiliki oleh seorang pemimpin ialah:

a) *Siddiq* (Benar)

Sifat ini berarti Rasulullah SAW mencintai dan berpihak pada kebenaran yang datang dari Allah SWT, sehingga seluruh pikiran, sikap dan emosi yang ditampilkan dalam perilaku, ucapan (sabda) dan diamnya beliau merupakan sesuatu yang pasti benar. Seluruh wahyu Allah SWT adalah sesuatu yang benar dan Rasulullah SAW hanya mengikuti apa yang diwahyukan pada beliau. Dalam kepemimpinan berarti semua keputusan, perintah dan larangan beliau, agar orang lain berbuat atau tidak berbuat sesuatu pasti benar, karena bermaksud mewujudkan kebenaran dari Allah SWT.⁴¹

b) *Amanah* (Terpercaya)

Sifat ini berarti bahwa Rasulullah SAW merupakan seseorang yang dapat dipercaya, karena mampu memelihara kepercayaan dengan merahasiakan sesuatu yang harus dirahasiakan dan sebaliknya selalu mampu menyampaikan apa yang seharusnya disampaikan. Sesuatu yang harus disampaikan bukan saja ditahan-tahan, tetapi

⁴¹ Hadari Nawawi, *Kepemimpinan Menurut Islam*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1993), h. 274,

juga tidak akan diubah, ditambah atau dikurangi. Demikianlah kenyataan bahwa setiap firman selalu disampaikan Rasulullah SAW sebagaimana difirmankan kepada Allah SWT kepada beliau. Dalam peperangan tidak mengurangi harta rampasan untuk dirinya sendiri, tidak menyebarkan aib seseorang yang datang meminta nasihat dan petunjuk Rasulullah SAW dalam menyelesaikannya dan lain-lain. Sifat *amanah* ini berarti juga jujur dalam menunaikan tugas-tugas kerasulan, dengan tidak menutup-nutupi wahyu yang diturunkan, dalam arti jauh dari sekedar menyampaikan yang merugikan diri beliau sendiri.⁴²

c) *Tabligh* (Menyampaikan)

Sifat ini sejalan dengan sifat amanah, meskipun yang dimaksud terutama sekali bukan terpercaya, tetapi memiliki kemampuan dalam menyampaikan atau mendakwahkan wahyu Allah SWT, sehingga jelas maksudnya dan dapat dimengerti. Dengan demikian semua wahyu yang disampaikan dijadikan juga sebagai pedoman beliau dalam kehidupan, sehingga setiap perilaku beliau merupakan bagian dari dakwah mengenai petunjuk dan tuntunan Allah SWT. Dengan izin Allah SWT berarti setiap sabda, perilaku dan diamnya Rasulullah SAW, menjadi sunnah yang terhimpun dalam hadits beliau, akan berfungsi dalam memperjelas maksud wahyu Allah

⁴² Hadari Nawawi, *Kepemimpinan Menurut Islam...*, h.274.

SWT. Sunnah Rasulullah SAW bukanlah sesuatu yang dikarang-karang atau diada-adakan, tetapi murni sebagai pancaran isi kandungan Al-Qur'an yang merupakan kepribadian beliau.⁴³

d) *Fatanah* (Pandai)

Sifat ini berarti Allah SWT pasti membekali Rasulullah SAW dengan tingkat kecerdasan yang tinggi. Kecerdasan itu tidak saja diperlukan untuk memahami dan menjelaskan wahyu Allah SWT seperti tersebut diatas. Kecerdasan dibekalkan juga karena beliau mendapat kepercayaan Allah SWT untuk memimpin umat, karena agama Islam diturunkan adalah untuk semua manusia dan sebagai rahmat bagi alam semesta. Oleh karena itu hanya pemimpin yang cerdas akan mampu memberikan petunjuk, nasihat, bimbingan, pendapat dan pandangan bagi umatnya, dalam memahami firman-firman Allah SWT. Di samping itu dengan kecerdasan yang dikaruniakan Allah SWT kepada beliau, tidak semua masalah yang dihadapi ditunggu pemecahannya dari Allah SWT. Dalam keadaan tidak juga turun wahyu, sebagai pemimpin dicarikan beliaupemecahan yang paling bijaksana, yang pasti tidak akan menyimpang atau bertentangan dengan ajaran Islam sebagai agama yang haq.⁴⁴

⁴³ Hadari Nawawi, *Kepemimpinan Menurut Islam...*, h. 274-275.

⁴⁴ Hadari Nawawi, *Kepemimpinan Menurut Islam...*, h. 275.

D. Akhlak

1. Pengertian Akhlak

Secara etimologi, kata *akhlaq* berasal dari bahasa Arab yang merupakan jamak dari kata *khuluq*, yang berarti adat, kebiasaan, perangai, tabiat, dan *muru'ah*. Dengan demikian, secara etimologi, akhlak dapat diartikan sebagai budi pekerti, watak, dan tabiat. Dalam bahasa Inggris, istilah ini sering diterjemahkan sebagai *character*.⁴⁵

Dalam bahasa sehari-hari, ditemukan pula istilah etika atau moral, yang artinya sama dengan akhlak. Walaupun sebenarnya, kesamaan antara istilah-istilah tersebut terletak pada pembahasannya, yaitu persoalan mengenai baik dan buruk.

Menurut Ibnu Al-Jauzi (w.697 H), *al-khulq* adalah etika yang dipilih seseorang. Disebut *khuluq*, karena etika bagaikan *khalqah*, atau dikenal dengan istilah karakter pada diri. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa *khuluq*, adalah etika yang menjadi pilihan dan diusahakan oleh seseorang. Adapun etika yang sudah menjadi tabiat bawaan, disebut *al-khaym*.

Meskipun seringkali akhlak dengan etika atau moral dianggap sama, sesungguhnya kata akhlak lebih luas cakupannya dibanding etika atau moral, yang sering digunakan dalam bahasa Indonesia.

⁴⁵ Samsul Munir Amin, Ilmu Akhlak, Edisi I, (Jakarta: Amzah, 2016), h. 1.

Akhlak meliputi segi-segi kejiwaan dari tingkah laku seseorang, sevara lahiriah dan batiniah.⁴⁶

Adapun pengertian akhlak secara terminologi, menurut para ulama sebagai berikut.

a. Imam Al-Ghazali (1055-1111 M)

Akhlak adalah *hay'at* atau sifat yang tertanam dalam jiwa yang daripadanya lahir perbuatan-perbuatan yang spontan tanpa memerlukan pertimbangan dan pemikiran. Maka jika sifat tersebut melahirkan suatu tindakan yang terpuji menurut ketentuan akal dan norma agama, ia akan dinamakan akhlak yang baik, tetapi jika ia menimbulkan tindakan yang jahat, maka ia dinamakan akhlak yang buruk.⁴⁷

b. Ibnu Maskawaih (941-1030 M)

Keadaan jiwa seseorang yang mendorongnya untuk melakukan perbuatan-perbuatan tanpa melalui pertimbangan pikiran terlebih dahulu. Keadaan ini terbagi dua, ada yang berasal dari aslinya ... ada pula yang diperoleh dari kebiasaan yang berulang-ulang. Boleh jadi, pada mulanya tindakan itu melalui pikiran dan pertimbangan, kemudian dilakukan terus menerus, maka jadilah suatu bakat dan akhlak.⁴⁸

Istilah akhlak sebenarnya merupakan istilah yang netral, yaitu mencakup pengertian perilaku hal baik dan buruk seseorang. Jika

⁴⁶ Samsul Munir Amin, Ilmu Akhlak..., h. 2.

⁴⁷ *Ibid.*, h. 3.

⁴⁸ *Ibid.*, h. 3-4.

perbuatan yang dilakukan seseorang itu baik, disebut dengan *al-akhlak al-karimah* (akhlak yang mulia). Namun jika perbuatan yang muncul dari seseorang itu buruk, disebut dengan *al-akhlak al-mudzmumah* (akhlak tercela).⁴⁹ Adapun definisi dari *al-akhlak al-karimah* dan *al-akhlak al-mudzmumah* sebagai berikut:

1. Akhlak Mahmudah

Secara etimologi, akhlak mahmudah adalah akhlak yang terpuji. *Mahmudah* merupakan bentuk maf'ul dari kata *hamida*, yang berarti dipuji. Akhlak mahmudah atau akhlak terpuji disebut pula dengan *al-akhlak al-karimah* (akhlak mulia, atau al-akhlak al-munjiyat (akhlak yang menyelamatkan pelakunya).⁵⁰

Adapun mengenai pengertian akhlak mahmudah secara terminologi, para ulama berbeda pendapat. Berikut ini dikemukakan beberapa penjelasan tentang pengertian akhlak mahmudah atau akhlak terpuji.

- a. Menurut Al-Ghazali, akhlak terpuji merupakan sumber ketaatan dan kedekatan kepada Allah swt, sehingga mempelajari dan mengamalkannya merupakan kewajiban individual setiap muslim.
- b. Menurut Ibnu Qayyim, pangkal akhlak terpuji adalah ketundukan dan keinginan yang tinggi. Sifat-sifat terpuji, menurutnya berpangkal dari kedua hal tersebut. Ia memberikan

⁴⁹ Samsul Munir Amin, Ilmu Akhlak..., h. 6.

⁵⁰ *Ibid.*, h. 180

gambaran tentang bumi yang tunduk pada ketentuan Allah swt. Ketika air turun menyimpannya, bumi merespons dengan kesuburan dan menumbuhkan tanaman-tanaman yang indah. Demikian pula manusia, tatkala diliputi rasa ketundukan kepada Allah swt, kemudian turun taufik dari Allah swt, ia akan meresponsnya dengan sifat-sifat terpuji.

- c. Menurut Abu Dawud As-Sijistani (w. 275 H/889 M), akhlak adalah perbuatan-perbuatan yang disenangi, sedangkan akhlak tercela adalah perbuatan-perbuatan yang harus dihindari.⁵¹

2. Akhlak Mazmumah

Secara etimologi, kata *madzmumah* berasal dari bahasa Arab yang artinya tercela. Oleh karena itu, akhlak madzmumah artinya akhlak tercela. Istilah akhlak madzmumah digunakan dalam beberapa kitab akhlak, seperti *Ihya 'Ulumuddin* dan *Ar-Risalah Al-Qusyairiyyah*.⁵²

Semua bentuk perbuatan yang bertentangan dengan akhlak terpuji, disebut akhlak tercela. Akhlak tercela merupakan tingkah laku yang tercela yang dapat merusak keimanan seseorang, dan menjatuhkan martabatnya sebagai manusia. Akhlak tercela juga

⁵¹ Samsul Munir Amin, Ilmu Akhlak..., h. 180-181.

⁵² *Ibid.*, h. 232.

menimbulkan orang lain merasa tidak suka terhadap perbuatan tersebut.⁵³

Akhlak tercela adalah akhlak yang bertentangan dengan perintah Allah. Dengan demikian, pelakunya mendapat dosa karena mengabaikan perintah Allah swt, adapun dosa yang dilakukan oleh para pelakunya dikategorikan menjadi dua, yaitu dosa besar dan dosa kecil.

Para ulama fuqaha sepakat, bahwa dosa besar adalah dosa yang pelakunya diancam hukuman dunia, azab di akhirat, dan dilaknat oleh Allah swt dan Rasulullah saw. Dosa yang pelakunya diancam dengan hukuman dunia, misalnya mencuri, korupsi, merampok, dan membunuh. Adapun dosa yang pelakunya diancam dengan siksa di akhirat, seperti kemunafikan, kebatilan, dan lalai mengerjakan shalat (QS. Al-Muddatstsir (74): 42-43).

Selain itu, ada pula ulama yang berpendapat bahwa dosa besar adalah dosa yang akibat buruknya atau kerusakan yang ditimbulkan cukup besar. Di samping merugikan orang lain, pelaku dosa besar juga tidak akan disenangi oleh masyarakat.⁵⁴

⁵³ Samsul Munir Amin, Ilmu Akhlak..., h. 232.

⁵⁴ *Ibid.*, h. 232-233.

E. Etika

1. Pengertian Etika

Sebagian orang memang menyamakan antara akhlak dengan etika. Padahal secara filosofis, kedua istilah tersebut berbeda. Akhlak merupakan konsep moral dalam Islam, yang berisi ajaran-ajaran tentang bagaimana seseorang harus bertindak dalam kehidupan ini, agar menjadi orang baik.

Adapun etika adalah sebuah ilmu, bukan sebuah ajaran. Etika berbicara tentang mengapa kita harus mengikuti ajaran moral tertentu, atau bagaimana kita dapat mengambil sikap yang bertanggung jawab terhadap berbagai ajaran moral atau akhlak. Kedua istilah tersebut memang dapat dibedakan, tetapi secara fungsional tidak dapat dipisahkan. Sebab ketika kita berperilaku baik dengan mengetahui alasannya, hal itu akan menjadikan kita lebih mantap dalam bertindak. Demikian juga ketika kita meninggalkan perbuatan buruk.⁵⁵

Etika (Yunani Kuno: “*ethikos*”, berarti “timbul dari kebiasaan”) menurut Istiyono Wahyu dan Ostaria (2006) adalah cabang utama filsafat yang mempelajari nilai atau kualitas. Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar-salah, baik buruk, dan tanggung jawab. Etika adalah ilmu berkenaan tentang yang buruk dan tentang hak kewajiban moral. Menurut Rafik Issa Bekum (2004), etika dapat didefinisikan sebagai seperangkat prinsip moral yang membedakan

⁵⁵ Samsul Munir Amin, Ilmu Akhlak..., h. 10-11.

baik dan buruk. Etika adalah bidang ilmu yang bersifat normatif , karena ia berperan menentukan apa yang harus dilakukan atau tidak boleh dilakukan oleh seorang individu.⁵⁶

Dalam makna yang lebih tegas, yaitu kutipan dalam buku “Kuliah Etika” mendefinisikan etika secara terminologis sebagai berikut: *‘The systematic study of the nature of value concepts, good, bad, ought, right, wrong, etc. and of the general principles which justify us in applying them to anything; also called moral philosophy.’* Ini artinya, bahwa etika merupakan studi sistematis tentang tabiat konsep nilai, baik, buruk, harus, benar, salah dan lain sebagainya dan prinsip-prinsip umum yang membenarkan kita untuk mengaplikasikannya atas apa saja. Di sini etika dapat bersamaan juga sebagai filsufnya dalam berperilaku.

Etika bagi seseorang terwujud dalam kesadaran moral (moral consciousness) yang memuat keyakinan ‘benar dan tidak’ sesuatu. Perasaan yang muncul bahwa ia akan salah bila melakukan sesuatu yang diyakininya tidak benar berangkat dari norma-norma moral dan perasaan *self-respect* (menghargai diri) bila ia meninggalkannya. Tindakan yang diambil olehnya harus ia pertanggungjawabkan pada diri sendiri. Begitu juga dengan sikapnya terhadap orang lain bila pekerjaannya tersebut mengganggu atau sebaliknya mendapatkan pujian.

⁵⁶ Veitzhal Rivai, Bachtiar, Boy Rafli Anwar, Boy Rafli Anwar, *Pemimpin dan Kepemimpinan...*, h. 2-3.

Secara terminologis arti kata etika sangat dekat pengertiannya dengan istilah Al-Qur'an *al-khuluq*. Untuk mendeskripsikan konsep kebajikan, Al-Qur'an menggunakan terminology sebagai berikut: *khair*, *bir*, *qist*, *'adl*, *haqq*, *ma'ruf*, dan *taqwa*.⁵⁷

2. Nilai-nilai Etika Kerja Islami

Ada beberapa ciri khas etos kerja Islami yang dapat diakomodir dari implementasi nilai Islam dalam Al-Qur'an dan Hadits, seperti sebagai berikut: menghargai waktu, ikhlas, jujur, komitmen kuat, istiqomah, disiplin dalam kerja, konsekuen dan berani tantangan, disiplin, kreatif, percaya diri dan ulet, bertanggung jawab, bahagia karena melayani, memiliki harga diri, memiliki jiwa kepemimpinan, berorientasi pada masa depan, hidup hemat, jiwa wirausaha, insting bertanding dalam kompetisi kebaikan, keinginan mandiri, selalu belajar, orientasi pada produktivitas, perkaya jaringan silaturahmi, semangat perantauan dan semangat perubahan.

Untuk lebih memahami kepada kedalaman materi, marilah sekarang kita mengulas sejumlah nilai moral dalam konsep kerja dan bisnis Islam yang dapat diterjemahkan dalam bentuk aplikasi etos kerja, sebagai berikut:

⁵⁷ Faisal Badroen, dkk., *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2006), h. 5-6.

- a. Keimanan bahwa tujuan manusia dalam melakukan pekerjaan adalah beribadah kepada Allah dan memakmurkan kehidupan dengan mengelola bumi beserta isinya

Hal ini berdasarkan firman Allah dalam surat Adz-Dzariyat ayat 56-57:

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ

Artinya: "Dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-Ku." (Q.S. Adz-Dzariyat ayat 56)⁵⁸

مَا أُرِيدُ مِنْهُمْ مِنْ رِزْقٍ وَمَا أُرِيدُ أَنْ يُطْعَمُوا

Artinya: "Aku tidak menghendaki rezeki sedikit pun dari mereka dan Aku tidak menghendaki agar mereka memberi makan kepada-Ku." (Q.S. Adz-Dzariyat ayat 57)⁵⁹

- b. Kerja adalah usaha untuk mewujudkan keseimbangan antara pemenuhan kebutuhan jiwa dan jasmani

Hal ini berdasarkan firman Allah swt dalam surat Al-Qashash ayat 77:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا
وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ
اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: "Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi.

⁵⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*..., h. 756.

⁵⁹ *Ibid.*, h. 756.

Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.”(Q.S. Al-Qashash ayat 77)⁶⁰

- c. Bekerja keras untuk mendapatkan rezeki disertai dengan tawakal dan takwa kepada Allah swt

Hal ini berdasarkan firman Allah swt dalam surat Al-Mulk ayat 15:

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِنْ رِزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ

Artinya: “Dialah yang menjadikan bumi untuk kamu yang mudah dijelajahi, maka jelajahilah di segala penjurunya dan makanlah sebagian dari rezeki-Nya. Dan hanya kepada-Nyalah kamu (kembali setelah) dibangkitkan.”(Q.S. Al-Mulk ayat 15)⁶¹

- d. Kewajiban bermoral seperti: jujur, amanah, dan paham akan segala aspek perdagangan

Dalil dari kewajiban ini, adalah firman Allah swt dalam surat

Al-Baqarah ayat 177:

أَيُّسَ الْبِرِّ أَنْ تَوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ

⁶⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*..., h. 556

⁶¹ *Ibid.*, h. 823.

Artinya: “Kebajikan itu bukanlah menghadapkan wajahmu ke arah timur dan ke barat, tetapi kebajikan itu ialah (kebajikan) orang yang beriman kepada Allah, hari akhir, malaikat-malaikat, kitab-kitab, dan nabi-nabi dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabat, anak yatim, orang-orang miskin, orang-orang yang dalam perjalanan (musafir), peminta-minta, dan untuk memerdekakan hamba sahaya, yang melaksanakan salat dan menunaikan zakat, orang-orang yang menepati janji apabila berjanji, dan orang yang sabar dalam kemelaratan, penderitaan dan pada masa peperangan. Mereka itulah orang-orang yang benar, dan mereka itulah orang-orang yang bertakwa.”(Q.S. Al-Baqarah ayat 177)⁶²

e. Membuat perjanjian dalam hubungan kemitraan

Firman Allah swt dalam surat Al-Maidah ayat 1:

أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah janji-janji. Hewan ternak dihalalkan bagimu, kecuali yang akan disebutkan kepadamu, dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berhram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki.”(Q.S. Al-Maidah ayat 1)⁶³

f. Memiliki rasa empati

Firman Allah swt dalam surat Al-Hasyr ayat 9:

فَكَانَ عَاقِبَتُهُمَا أَنَّهُمَا فِي النَّارِ خَالِدِينَ فِيهَا ذَلِكَ جَزَاُ الظَّالِمِينَ

Artinya: “Maka kesudahan bagi keduanya, bahwa keduanya masuk ke dalam neraka, kekal di dalamnya. Demikianlah balasan bagi orang-orang zalim.”(Q.S. Al-Hasyr ayat 9)⁶⁴

⁶² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*..., h. 33.

⁶³ *Ibid.*, h. 141.

⁶⁴ Faisal Badroen, dkk., *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2006), h. 145-169.

F. Kinerja

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahuluan telah disepakati bersama. Jika dilihat dari asal katanya, kata kinerja adalah terjemahan dari kata *performance*, yang menurut *The Scribner- Bantam English Dictionary*, terbitan Amerika Serikat dan Canada (1979), berasal dari akar kata “*to perform*” dengan beberapa “*entries*” yaitu: (1) melakukan, menjalankan, melaksanakan (*to do or carry out, execute*); (2) memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (*to discharge of fulfill; as vow*); (3) melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete an understanding*); dan (4) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (*to do what is expected of a person machine*). Beberapa pengertian berikut ini akan memperkaya wawasan kita tentang kinerja.⁶⁵

1. Kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan suatu pekerjaan yang diminta.
2. Kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja.

⁶⁵ Veithzal Rivai, *Performance Approval: Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, Edisi 2, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h. 14.

Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Jika dikaitkan dengan *performance* sebagai kata benda (*noun*) di mana salah satu entrinya adalah hasil dari sesuatu pekerjaan (*thing done*), pengertian *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika.⁶⁶

Menurut model *partner-lawyer*, kinerja individu pada dasarnya dipengaruhi faktor-faktor: (a) harapan mengenai imbalan; (b) dorongan; (c) kemampuan, kebutuhan dan sifat; (d) persepsi terhadap tugas; (e) imbalan internal dan eksternal; (f) persepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan kerja. Dengan demikian, kinerja pada dasarnya ditentukan oleh tiga hal, yaitu: (1) kemampuan, (2) keinginan dan (3) lingkungan. Oleh karena itu, agar mempunyai kinerja yang baik, seseorang harus mempunyai keinginan yang tinggi untuk mengerjakan serta mengetahui pekerjaannya. Tanpa mengetahui ketiga faktor ini kinerja yang baik tidak akan tercapai. Dengan demikian, kinerja individu dapat ditingkatkan apabila ada kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuan.⁶⁷

⁶⁶ Veithzal Rivai, *Performance Approval: Sistem...*, h. 15-16.

⁶⁷ *Ibid.*, h. 16

Kinerja mempunyai empat aspek, yaitu: (1) kemampuan; (2) penerimaan tujuan perusahaan; (3) tingkatan tujuan yang dicapai; dan (4) interaksi antara tujuan dan kemampuan para karyawan dalam perusahaan, di mana masing-masing elemen tersebut berpengaruh terhadap kinerja seseorang. Seorang karyawan tidak akan mampu bekerja dengan baik jika tidak memiliki kemampuan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut. Meskipun pekerjaan tersebut dapat selesai dikerjakan, namun tidak membuahkan hasil yang memuaskan. Oleh karena itu, dalam rangka peningkatan kinerja karyawan, pengetahuan bidang tugas pekerja yang bersangkutan sangat penting.⁶⁸

Untuk perusahaan yang baru pertama kali melakukan pengukuran kinerja dapat mengikuti langkah-langkah antara lain⁶⁹:

1. Meneliti tugas pokok dan fungsi perusahaan
2. Meneliti tujuan kebijakan dan program-program yang ada pada perusahaan
3. Meneliti sasaran program, sasaran pelaksanaan tugas dan target-target yang ditetapkan oleh kantor pusat (bagi kantor cabang atau kantor wilayah)
4. Membuat daftar, *indicator income*
5. Membuat daftar variabel-variabel masukan dan proses
6. Memilih indikator-indikator yang diinginkan

⁶⁸ Veithzal Rivai, *Performance Approval: Sistem...*, h.17.

⁶⁹ *Ibid.*, h. 27.

Hal-hal yang perlu dilakukan dalam mengukur kinerja adalah sebagai berikut⁷⁰:

1. Penetapan indikator kinerja, dengan memerhatikan:
 - a. Karakteristik indikator kinerja yang baik, yaitu:
 - 1) Terikat pada tujuan program dan menggambarkan pencapaian hasil
 - 2) Terbatas pada hal-hal yang perlu mendapat prioritas
 - 3) Terpusat pada hal-hal yang vital dan penting bagi pengambilan keputusan
 - 4) Terkait dengan sistem pertanggung jawaban yang memperlihatkan hasil
 - b. Pertimbangan utama penetapan bahwa indikator kinerja harus:
 - 1) Menggambarkan hasil atau usaha pencapaian hasil
 - 2) Merupakan indikator di dalam wewenangnya (*uncontrollable*)
 - 3) Mempunyai dampak negatif yang rendah
 - 4) Digunakan untuk menghilangkan insentif yang sudah ada
 - 5) Ada pengganti atau manfaat yang lebih besar jika menghilangkan insentif

2. Cara Pengukuran Kinerja⁷¹

Keberhasilan ataupun kegagalan manajemen dapat diukur dengan melakukan:

⁷⁰ *Ibid.*, h. 28.

⁷¹ Veithzal Rivai, *Performance Approval: Sistem...*, h. 29.

- a. Perbandingan antara kinerja nyata dengan kinerja yang direncanakan
- b. Perbandingan antara kinerja nyata dengan hasil (sasaran) yang diharapkan
- c. Perbandingan antara kinerja nyata tahun ini dengan tahun-tahun sebelumnya
- d. Perbandingan kinerja suatu perusahaan dengan perusahaan lain yang unggul di bidangnya (*benchmarking*/patok duga)
- e. Perbandingan capaian tahun berjalan dengan rencana dalam (dua, tiga, empat atau lima tahun) tren pencapaian

3. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan analisis dan interpretasi keberhasilan atau kegagalan pencapaian kinerja. Penilaian sebaiknya dikaitkan dengan sumber daya (input) yang berada di bawah wewenangnya seperti SDM, dana/keuangan, sarana-prasarana, metode kerja dan hal lainnya yang berkaitan. Tujuannya adalah agar dapat diketahui dengan pasti apakah pencapaian kinerja yang tidak sesuai (kegagalan) disebabkan oleh faktor *input* yang kurang mendukung atau kegagalan pihak manajemen.⁷²

⁷² Veithzal Rivai, *Performance Approval: Sistem...*, h. 29.

G. Kualitas Pelayanan

Konsep tentang kualitas layanan di industri jasa dikembangkan sesuai dengan konteks. Layanan dalam konteks perbankan akan berbeda dengan layanan pada jasa telekomunikasi, rumah makan, rumah sakit, dan pendidikan. Di perbankan pun konsep tentang kualitas layanan berbeda antara perbankan konvensional dan perbankan berbasis syariah. Perbedaan konsep ini lebih pada perbedaan atribut yang terkait dengan unsur spesifik produk dan jasa yang ditawarkan bank konvensional dengan bank syariah.

Nasabah secara langsung atau tidak langsung akan memberikan penilaian terhadap layanan yang diberikan oleh bank. Nasabah akan menilai kualitas layanan suatu bank berdasarkan penilaian keseluruhan antara apa yang diterima dan dialami dibandingkan dengan harapannya. Pengamatan dan pengalaman serta harapan nasabah dalam berinteraksi dengan bank, akan memengaruhi persepsinya terhadap kualitas layanan suatu bank. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang dijadikan acuan nasabah: layanan yang diterima dan harapannya tentang layanan yang diberikan.⁷³

1. Membangun Layanan

Salah satu implementasi operasional layanan sehari-hari, dikenal dengan konsep *Service Quality* (ServQual). Konsep ini diperkenalkan oleh A. Parasuraman, Leonard L. Berry, dan Valarie A. Zeithami untuk menganalisis sejauh mana tingkat layanan yang telah diberikan kepada

⁷³ Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*, (Jakarta, Prenadamedia Group, 2017), h. 195-196.

pelanggan. *Service Quality* (ServQual) adalah salah satu kosep layanan perusahaan yang dapat diandalkan untuk bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat.⁷⁴

a. Dimensi *Service Quality*

ServQual terdiri dari lima elemen, yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphaty*, dan *Responsiveness* yang biasa disingkat RATER. Dalam risetnya, merekabertiga menemukan bahwa dimensi *Reliability* dianggap sebagai elemen yang paling penting oleh pelanggan, disusul *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible*. Jika kelima elemen tersebut telah terpenuhi, maka pelanggan akan merasa puas. Inilah dasar dari konsep *customer satisfaction*.

Berdasarkan pemahaman konsep RATER, maka ada tiga hal yang penting yang terkait dengan pengaruh layanan terhadap dampaknya, yaitu: Pertama, RATER penting bagi perusahaan untuk menciptakan *value*, tapi tidak cukup jika hanya memiliki standar layanan namun harus memiliki diferensiasi. Inilah yang disebut *Branded Service*, dimana layanan memiliki keunikan dan diferensiasi disbanding pesaing. Kedua, tidak semua dimensi layanan penting, sehingga perusahaan harus mengidentifikasi mana yang penting dan dapat diterima oleh pelanggan. Ketiga, selain itu,

⁷⁴ Desy Handayani, dkk., *Service Operation* (Jakarta: Esensi Erlangga Group, 2009), h. 9.

dimensi layanan di perusahaan yang satu akan berbeda tingkat *performance* dan dampaknya.

5) Dimensi *Reliability*

Merupakan dimensi yang menggambarkan kemampuan perusahaan memberikan layanan secara akurat kepada pelanggan. Untuk mengevaluasi dimensi *reliability*, ada beberapa hal yang harus dievaluasi oleh perusahaan: apakah Anda mengetahui layanan yang seharusnya Anda berikan kepada para pelanggan? Atau, apakah Anda menyampaikan janji perusahaan kepada pelanggan?

6) Dimensi *Assurance*

Merupakan dimensi yang menggambarkan kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan di mata pelanggan melalui keramahan dan pengetahuan staf yang melayani.

7) Dimensi *Tangible*

Merupakan dimensi yang menggambarkan segala sesuatu yang bersifat *tangible* dan memengaruhi kualitas layanan kepada pelanggan seperti kerapian tempat kerja, kelengkapan fasilitas bagi pelanggan dan penampilan fisik staf.⁷⁵

⁷⁵ Desy Handayani, dkk., *Service Operation...*, h. 10.

4) Dimensi *Emphaty*

Merupakan dimensi yang menggambarkan perhatian perusahaan kepada pelanggannya. Untuk mengevaluasi dimensi *emphaty*, ada beberapa hal yang harus di evaluasi oleh perusahaan seperti: Apakah Anda memahami pelanggan Anda? Atau, apakah Anda mau mendengarkan pelanggan Anda?

5) Dimensi *Responsiveness*

Merupakan dimensi yang menggambarkan bentuk tindakan yang responsif dan tepat waktu kepada pelanggan. Untuk mengevaluasi dimensi *responsiveness*, ada beberapa hal yang harus dievaluasi oleh perusahaan, seperti keingintahuan terhadap kesulitan yang dihadapi pelanggan, kesanggupan, dan jenis bantuan yang dapat diberikan ke pelanggan.⁷⁶

H. Kepuasan Nasabah

Manfaat memberikan layanan pelanggan yang luar biasa sebenarnya cukup sederhana: jika anda memberikan layanan pelanggan yang hebat, pelanggan anda akan puas dan mereka akan kembali lagi ke bisnis anda. Dan mereka akan memberitahu teman-teman mereka, dan teman-teman mereka juga akan memberitahu teman-teman mereka yang lain, begitu seterusnya. Hasilnya daya tarik bisnis anda akan semakin besar dari mulut ke mulut. Ini adalah sebuah promosi gratis bagi bisnis anda. Anda dan

⁷⁶ Desy Handayani, dkk., *Service Operation...*, h. 11.

karyawan anda juga akan lebih percaya diri karena mendapatkan afirmatif positif bahwa anda sudah melakukan pekerjaan anda dengan baik.⁷⁷

Lebih rinci, manfaat-manfaat spesifik kepuasan pelanggan bagi perusahaan mencakup: dampak positif pada loyalitas pelanggan; berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, *cross selling*, dan *up selling*); menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan (terutama biaya-biaya komunikasi, penjualan, dan layanan pelanggan); menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan; meningkatnya toleransi harga (terutama kesediaan untuk membayar harga premium dan pelanggan tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok); rekomendasi gethok tular positif; pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions*, dan *new add-on services* yang ditawarkan perusahaan; serta meningkatnya *bargaining power* relatif perusahaan terhadap jejaring pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi. Singkat kata, tidak perlu diragukan lagi bahwa kepuasan pelanggansangat krusial bagi kealngsungan hidup dan daya saing setiap organisasi, baik bisnis maupun nirlaba.⁷⁸

Keseimbangan di antara ketiga aspek tersebut merupakan tantangan sekaligus kunci keberhasilan pemasaran sebuah perusahaan. Bila karyawan puas dengan kondisi dan lingkungan kerjanya, mereka cenderung akan lebih berdedikasi atau berkomitmen besar dalam melayani

⁷⁷ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Murah dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), h. 10-11.

⁷⁸ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan: Cara...*, h. 11-12.

pelanggan. Layanan yang bagus dilengkapi produk superior akan membuat pelanggan puas. Mereka berpotensi tetap loyal pada produk dan perusahaan, sehingga tingkat defeksi pelanggan (jumlah pelanggan yang beralih ke pesaing) menjadi berkurang. Pelanggan yang membeli ulang dan membeli ulang dan membeli ulang dan membeli produk lain dari perusahaan yang sama juga berpotensi memberikan pemasukan yang besar bagi perusahaan, sehingga pemilik akan puas. Pada gilirannya, sebagian dari laba yang diperoleh dapat diinvestasikan kembali pada upaya peningkatan produktivitas dan kompetensi SDM perusahaan. Dengan demikian, siklusnya akan kembali pada kepuasan karyawan, pelanggan, dan pemilik.

Pelanggan senang dan mengagumi perusahaan yang memperlakukan mereka dengan cara yang sesuai dengan keinginan mereka, bahkan mereka akan bersedia membayar lebih untuk memperoleh layanan seperti itu. Ada statistik survey yang membuktikan akan hal ini:

1. Kebanyakan pelanggan akan membelanjakan hingga lebih dari 10% untuk produk yang sama dengan layanan yang lebih baik.
2. Ketika pelanggan menerima pelayanan yang baik, ia akan bercerita pada rata-rata 9 sampai 12 orang.
3. 82% menunjukkan bahwa pelanggan akan membeli kembali dari suatu perusahaan atau bisnis jika keluhan mereka ditangani dengan cepat dan menyenangkan.

4. Jika layanan sangat buruk, 91% pelanggan bisnis eceran tidak akan kembali ke bisnis tersebut⁷⁹

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan⁸⁰:

1. Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
2. Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
3. Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama. Dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank.
4. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank, karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.⁸¹

Untuk mencapai tujuan seperti di atas, atau kata lain kepuasan nasabah terus meningkat, maka perlu dilakukan atau dilaksanakan hal-hal sebagai berikut:

⁷⁹ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan: Cara...*, h. 12-13.

⁸⁰ Kasmir, *Pemasaran Bank...*, h. 162.

⁸¹ Kasmir, *Pemasaran Bank...*, h. 162.

1. Memerhatikan kualits pelayanan dari staf bank yang melayani nasabah dengan keramahan, sopan santun, serta pelayanan cepat dan efisien. Staf bank di sini mulai dari staf paling bawah sampai dengan pimpinan tertinggi di bank tersebut.
2. Faktor pendekatan dan kedekatan untuk berinteraksi dengan staf bank tersebut. Nasabah diberlakukan seperti teman lama, sehingga timbul keakraban dan kenyamanan selama berhubungan dengan bank.
3. Harga yang ditawarkan, pengertian harga di sini untuk bank yaitu baik bunga simpanan maupun bunga pinjaman atau bagi hasil dan biaya administrasi yang ditawarkan kompetitif dengan bank lain.
4. Kenyamanan dan keamanan lokasi bank sebagai tempat bertransaksi, dalam hal ini nasabah selalu merasakan adanya kenyamanan baik di luar bank maupun di dalam bank. Nasabah juga tidak merasa was-was bila berhubungan dengan bank.
5. Kemudahan memperoleh produk bank. Artinya, jenis produk yang ditawarkan lengkap dan tidak memerlukan prosedur yang berbelit-belit atau persyaratan yang memberatkan seperti misalnya dalam hal permohonan kredit.
6. Penanganan komplain atau keluhan. Artinya setiap ada keluhan atau complain yang dilakukan nasabah harus ditanggapi dan ditangani secara cepat dan tepat.

7. Kelengkapan dan kegunaan produk termasuk kelengkapan fasilitas dan produk yang ditawarkan, misalnya tersedianya fasilitas ATM di berbagai lokasi-lokasi strategis.
8. Perhatian terhadap nasabah di masa mendatang terutama terhadap pelayanan penjualannya.
9. Dan hal lainnya.⁸²

Agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan bank, maka perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan nasabah. Dalam menentukan seberapa besar kepuasan nasabah terhadap suatu bank dapat dilakukan dengan berbagai cara.

Menurut Kotler pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui dua sarana, yaitu⁸³:

1. Sistem keluhan dan usulan

Artinya, seberapa banyak keluhan atau complain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya. Untuk itu perlu adanya sistem dalam menangani keluhan dan usulan.

2. Survey kepuasan konsumen

Dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survey baik melalui wawancara maupun kuisioner tentang segala sesuatu yang

⁸² Kasmir, *Pemasaran Bank...*, h. 162-163

⁸³ *Ibid.*, h. 163.

berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survey kepuasan konsumen.⁸⁴

Survei kepuasan pelanggan adalah alat untuk mencari tahu bagaimana pelanggan melihat bisnis dan pelayanan yang ditawarkan. Survey ini tidak boleh terlalu lama, cukup sekitar 10-15 pertanyaan simpel.⁸⁵

I. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan peninjauan pustaka dari beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, penulis menemukan beberapa penelitian yang berkaitan dengan “Pengaruh Kepemimpinan dan Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel *Intervening*”.

Sutono dan Fuad Ali Budiman dalam penelitiannya mengenai “Pengaruh Kepemimpinan dan Etos Kerja Islami Terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi Jasa Keuangan Syari’ah Baitul Maal Wat Tamwil di Kecamatan Rembang”. kesimpulan dari penelitian ini yaitu bahwa variabel kepemimpinan dan ethos kerja secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada KJKS BMT di Kecamatan Rembang. Variabel ethos kerja hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,375. Dengan demikian t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($2,375 < 1,9757$), artinya pada variabel Ethos

⁸⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank...*, h. 164.

⁸⁵ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan: Cara...*, h. 39.

Kerja secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.⁸⁶

Mc Mifrohul Hana dalam penelitiannya mengenai “Pengaruh Etika Kerja Islam dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan”. Hipotesis pertama berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara etika kerja Islam di UKM Desa Singocandi Kecamatan Kota Kudus, terhadap kinerjanya dapat diterima. Hipotesis kedua yang menyatakan adanya pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan dapat diterima.⁸⁷

Rokhman dalam penelitiannya mengenai “*The Effect of Islamic Work Ethics on Work Outcomes*”. Studi ini dilakukan untuk meneliti tentang pengaruh Etika Kerja Islam terhadap hasil kerja (kepuasan kerja, komitmen organisasional dan keinginan untuk berpindah). Studi tersebut menggunakan sebuah sampel 49 pegawai dari 10 lembaga pembiayaan mikro Islam di kabupaten Demak, Jawa Tengah, Indonesia. Tes empiris mengindikasikan bahwa etika kerja Islam mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasional, sedangkan tidak ada bukti yang signifikan dari pengaruh etika kerja Islam terhadap

⁸⁶ Sutono dan Fuad Ali Budiman, “Pengaruh Kepemimpinan dan Etos Kerja Islami Terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi Jasa Keuangan Syari’ah Baitul Maal Wat Tamwil di Kecamatan Rembang”. *Analisis Manajemen*, Vol. 4 No. 1 (Desember 2009), h. 26-27.

⁸⁷ Mc Mifrohul Hana, “Pengaruh Etika Kerja Islam dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan”. *Equilibrium*, Vol. 3 No. 2 (Desember 2015), h. 358.

keinginan untuk berpindah, implikasi, keterbatasan dan saran untuk penelitian yang didiskusikan kedepannya.⁸⁸

Wahibur Rokhman dalam penelitiannya mengenai “Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus”. Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini memiliki dua implikasi yaitu implikasi teoritis maupun implikasi praktis. Adapun implikasi teoritis dari penelitian ini adalah bahwa angsuran dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pembiayaan, sedangkan biaya pinjaman tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan.⁸⁹

Siti Amelia Aldila dalam penelitiannya mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi *Compliance*, *Reliability*, dan *Tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan dimensi *Assurance*, *Empathy*, dan *Responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁹⁰

⁸⁸ Wahibur Rokhman, “The Effect of Islamic Work Ethics on Work Outcomes”. *EJBO Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*, Vol. 15 No. 1 (2010), h. 21.

⁸⁹ Wahibur Rokhman, “Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus”. *Iqtishadia*, Vol. 9 No. 2 (2016), h.346.

⁹⁰ Siti Amelia Aldila, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor”. *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 4 No. 2 (April 2018), h. 53.

Sari Suasana Dewi dan Ick Rangga Bawono dalam penelitiannya mengenai “Analisis Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Sikap Karyawan Bagian Akuntansi dalam Perubahan Organisasi (Studi Kasus pada Bank Umum Non Syariah di Wilayah Eks Karesidenan Banyumas Jawa Tengah”. Sari Suasana Dewi dan Ick Rangga Bawono, “Analisis Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Sikap Karyawan Bagian Akuntansi dalam Perubahan Organisasi (Studi Kasus pada Bank Umum Non Syariah di Wilayah Eks Karesidenan Banyumas Jawa Tengah”. Kesimpulan dari penelitian ini adalah etika kerja Islam berpengaruh secara signifikan terhadap dimensi *cognitive* sikap karyawan bagian akuntansi dalam perubahan organisasi, dimensi *affective* sikap karyawan bagian akuntansi dalam perubahan organisasi, serta dimensi *behavioral* sikap karyawan bagian akuntansi dalam perubahan organisasi.⁹¹

Wirdayani Wahab dalam penelitiannya mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru”. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari kelima faktor kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru yang paling kecil pengaruhnya adalah variabel *reliability* sehingga disarankan pada pimpinan Bank bahwa dalam meningkatkan kepuasan nasabah, *reliability* (keandalan) dalam memberikan pelayanan kepada nasabah perlu ditingkatkan, misalnya

⁹¹ Sari Suasana Dewi dan Ick Rangga Bawono, “Analisis Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Sikap Karyawan Bagian Akuntansi dalam Perubahan Organisasi (Studi Kasus pada Bank Umum Non Syariah di Wilayah Eks Karesidenan Banyumas Jawa Tengah”. *JAA*, Vol. 12 No. 1 (Juni 2008), h. 77.

pengurusan prosedur transaksi lebih dipercepat dan dipermudah, birokrasi pelayanan tidak berbelit-belit dan, karyawan lebih serius mendengarkan harapan dan keluhan nasabah dan perlu lebih meningkatkan lagi pelayanan-pelayanan yang masih kurang seperti *responsiveness* (ketanggapan), *empathy* (empati), *assurance* (kepastian). Serta tetap mempertahankan pelayanan yang lebih memuaskan seperti *tangible* (keberwujudan).⁹²

Harjoni Desky dalam penelitiannya mengenai “Pengaruh Etos Kerja Islami dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Makan Ayam Lepas Lhokseumawe”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etos kerja islami dan gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Rumah Makan Ayam Lepas di Kota Lhokseumawe. Nilai-nilai etos kerja islami yang dilaksanakan dengan baik oleh karyawan akan menumbuhkan komitmen yang tinggi terhadap organisasi yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja karyawan pada Rumah Makan Ayam Lepas di Kota Lhokseumawe. Pimpinan yang mampu menerapkan gaya kepemimpinan dengan baik akan menumbuhkan komitmen yang tinggi terhadap organisasi yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja karyawan pada Rumah Makan Ayam Lepas di Kota Lhokseumawe.⁹³

⁹² Wirdayani Wahab, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru”. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol. 2 No. 1 (Januari-Juni 2017), h. 65.

⁹³ Harjoni Desky, “Pengaruh Etos Kerja Islami dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Makan Ayam Lepas Lhokseumawe”. *Inferensi: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, Vol. 8 No. 2 (Desember 2014), h. 475.

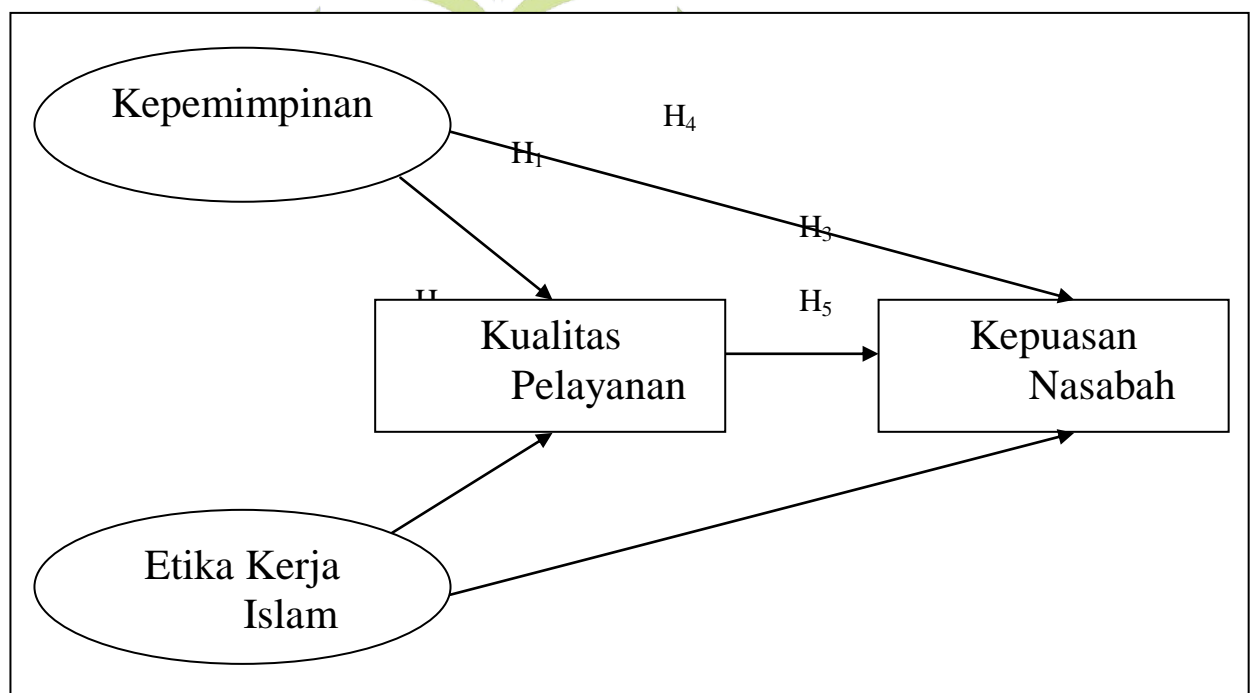
Dwi Aryani dan Febrina Rosinta dalam penelitiannya mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut-turut adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibility*. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebesar 72,9% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, sedangkan sisanya sebesar 27,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel kualitas layanan. Dari penelitian ini diketahui pula bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada mahasiswa FISIP UI. Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara kualitas layanan KFC terhadap loyalitas pelanggan pada mahasiswa FISIP UI. Hal ini ditunjukkan oleh sebesar 91% variabel loyalitas pelanggan yang dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, sedangkan sisanya sebesar 9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar kualitas layanan.⁹⁴

Wiyanto dalam penelitiannya mengenai “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tinggi Rendah Nasabah di Bank Syari’ah

⁹⁴ Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17 No. 2 (Mei-Agustus 2010), h. 125.

Mandiri Cabang Salatiga”. Berdasarkan pembahasan tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa wujud fisik (*tangible*) Jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan tinggi dan rendah nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga, sedangkan kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*) dan empati (*empathy*) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan tinggi dan rendah nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga.⁹⁵

J. Kerangka Berpikir



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir

⁹⁵ Wiyanto, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tinggi Rendah Nasabah di Bank Syari’ah Mandiri Cabang Salatiga”. *Jurnal Muqtasid*, Vol. 7 No. 2 (Desember 2016) h. 132-133.

K. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, telaah pustaka yang telah dijelaskan sebelumnya, maka hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan

Sutono dan Fuad Ali Budiman dalam penelitiannya mengenai “Pengaruh Kepemimpinan dan Etos Kerja Islami Terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi Jasa Keuangan Syari’ah Baitul Maal Wat Tamwil di Kecamatan Rembang”. kesimpulan dari penelitian ini yaitu bahwa variabel kepemimpinan dan ethos kerja secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada KJKS BMT di Kecamatan Rembang.⁹⁶ Kemampuan dari seseorang yang mempengaruhi orang lain sehingga orang lain tersebut bertindak laku sebagaimana dikehendaki oleh pimpinan tersebut.⁹⁷ Setiap orang memiliki jiwa kepemimpinan. Kemampuan customer service dalam memimpin sangat dibutuhkan agar nasabah memahami apa yang disampaikan dan berperilaku sesuai dengan yang dikehendaki. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H₁ : Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan

⁹⁶ Sutono dan Fuad Ali Budiman, “Pengaruh Kepemimpinan dan Etos Kerja Islami Terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi Jasa Keuangan Syari’ah Baitul Maal Wat Tamwil di Kecamatan Rembang”. *Analisis Manajemen*, Vol. 4 No. 1 (Desember 2009), h. 26.

⁹⁷ *Ibid.*, h. 21.

2. Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Kualitas Pelayanan

Mc Mifrohul Hana dalam penelitiannya mengenai “Pengaruh Etika Kerja Islam dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan”. Hipotesis pertama berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara etika kerja Islam di UKM Desa Singocandi Kecamatan Kota Kudus, terhadap kinerjanya dapat diterima.⁹⁸ Etika kerja Islam adalah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah kepemilikan hartanya (barang/jasa), tetapi dibatasi dalam cara memperolehnya dan pendayagunaan hartanya karena aturan halal dan haram. Menurut Ahmad, seorang pelaku bisnis diharuskan untuk berperilaku sesuai dengan apa yang dianjurkan Al-Qur'an dan As-Sunnah dalam kerja atau bisnis mereka.⁹⁹ Etika kerja Islam menyentuh segala macam aspek, khususnya kualitas pelayanan. Etika kerja Islam dibutuhkan agar kita dapat melaksanakan pekerjaan serta meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara yang sesuai dengan syariat Islam. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H₂ : Etika kerja Islam berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Dwi Aryani dan Febrina Rosinta dalam penelitiannya mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam

⁹⁸ Mc Mifrohul Hana, “Pengaruh Etika Kerja Islam dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan”. *Equilibrium*, Vol. 3 No. 2 (Desember 2015), h. 358.

⁹⁹ *Ibid.*, h. 345.

Membentuk Loyalitas Pelanggan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan.¹⁰⁰ Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Dalam sumber lain dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen”. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan suatu perusahaan itu ialah seberapa jauh ia dapat memenuhi harapan para pelanggannya.¹⁰¹ Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

¹⁰⁰ Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17 No. 2 (Mei-Agustus 2010), h. 125.

¹⁰¹ Nina Indah Febriana, “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”, *An-Nisbah*, Vol. 3 No. 1 (Oktober 2016), h. 150-251.

H₃ : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

4. Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan penelitian Mc Mifrohul Hana mengenai “Pengaruh Etika Kerja Islam dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan” kemudian dilanjutkan dengan penelitian Dwi Aryani dan Febrina Rosinta tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”, maka dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan berdampak secara tidak langsung terhadap kepuasan nasabah. Dalam menjalankan suatu organisasi diperlukan seorang pemimpin yang mempunyai visi dan mempunyai jiwa kepemimpinan sehingga dapat mengatur segala sesuatunya berjalan dengan lancar dan menghasilkan profit.¹⁰² Jiwa kepemimpinan yang dimaksudkan disini adalah kemampuan dari pegawai dalam mengayomi nasabah dengan tujuan untuk menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi nasabah. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H₄ : Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

¹⁰² Sienny Thio, “Membangun *Service Quality* untuk Mencapai Kepuasan Konsumen di Industri *Hospitality*”, *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 3, No. 1 (Maret 2001), h. 64-65.

5. Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Nasabah

Etika kerja Islam mengandung dua dimensi yaitu dimensi ukhrawi dan dimensi duniawi.¹⁰³ Keterlibatan para pegawai yang memberikan pelayanan dan memiliki tanggung jawab sesuai dengan apa yang dikerjakannya. Etika sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah. Etika yang tidak hanya berorientasi pada pelanggan, tetapi etika yang juga berorientasi pada syariat Islam. Etika kerja yang baik dan sesuai dengan keinginan nasabah akan menimbulkan adanya rasa kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Berdasarkan penelitian Mc Mifrohul Hana mengenai “Pengaruh Etika Kerja Islam dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan” dan kemudian dilanjutkan dengan penelitian Dwi Aryani dan Febrina Rosinta tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”, dapat disimpulkan bahwa etika berpengaruh terhadap kinerja. Kinerja yang dimaksudkan disini adalah kinerja pelayanan para pegawai dalam melayani kebutuhan pelanggan. Dalam mencapai kebutuhan, pelayanan membutuhkan kualitas yang baik dalam mencapainya. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H₅ : Etika kerja Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

¹⁰³ Sari Suasana Dewi dan Icut Ranga Bawono, “Analisis Pengaruh Etika..., h. 67

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Peneitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi revisi). Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Badroen, Faisal, dkk. *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Kencana, 2006.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Surabaya: Pustaka Agung Harapan, 2006
- Ghazali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Pogram SPSS* (Cet. IV). Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2009.
- H. Timotius, Kris. *Pengantar Metodologi Penelitian: Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan* (Edisi I). Yogyakarta: Andi, 2017.
- Handayani, Desy, dkk. *Service Operation*. Jakarta: Esensi Erlangga Group, 2009.
- Kartono, Kartini. *Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Pemimpin Abnormal Itu?*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Kasmir. *Pemasaran Bank* (Edisi Revisi). Jakarta: Kencana, 2010.
- Nawawi, Hadari. *Kepemimpinan Menurut Islam*. Yogyakarta: Gadjah Mada Uneversity Press, 1993.
- P. Siagian, Sondang. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013.
- Priyanto, Duwi. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis dan Penelitian SPSS*. Yogyakarta: Gava Media, 2010.
- Rivai, Veithzal, dkk. *Pemimpin dan Kepemimpinan dalam Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.
- S. Harahap, Sofyan. *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Sari, Eliana. *Teori Organisasi: Konsep dan Aplikasi*. Edisi 1. Jakarta: Jayabaya University Press, 2006.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2016.

Suratna Sujarweni, V.. *Metode Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2010.

Suryani, Tatik. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2017.

Sutedi, Andrian. *Good Corporate Governance*. Jakarta, Sinar Grafika, 2012.

Tri Basuki, Agus dan Nano Prawoto. *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.

Umam, Khotibul. *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.

Wood, Ivonne. *Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Murah dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.

YS Chaniago, Amran. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Cet. IV. Bandung: Pustaka Setia, 2006.

Zuriah, Nurul. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2007.

ONLINE

www.btpnsyariah.com/id/tentang-kami/btpn-syariah/ diakses pada 4 November 2019

www.btpn.com/id/tentang-kami/btpn-syariah diakses pada 24 Maret 2019

www.btpnsyariah.com diakses pada 24 Mei 2019

JURNAL

Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan". *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol. 17 No. 2 (Mei-Agustus 2010).

Desky, Harjoni. "Pengaruh Etos Kerja Islami dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Makan Ayam Lepas Lhokseumawe". *Inferensi: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*. Vol. 8 No. 2 (Desember 2014).

Mifrohul Hana, Mc. "Pengaruh Etika Kerja Islam dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan". *Equilibrium*. Vol. 3 No. 2 (Desember 2015).

Indah Febriana, Nina. "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung". *An-Nisbah*. Vol. 3 No. 1 (Oktober 2016).

Suasana Dewi, Sari dan Icuik Rangga Bawono. "Analisis Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Sikap Karyawan Bagian Akuntansi dalam Perubahan Organisasi (Studi Kasus pada Bank Umum Non Syariah di Wilayah Eks Karesidenan Banyumas Jawa Tengah)". *JAA*. Vol. 12 No. 1 (Juni 2008).

Amelia Aldila, Siti. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor". *Jurnal Ekonomi Syariah*. Vol. 4 No. 2 (April 2018).

Thio, Sienny. "Membangun *Service Quality* untuk Mencapai Kepuasan Konsumen di Industri *Hospitality*". *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. Vol. 3, No. 1 (Maret 2001).

Sutono dan Fuad Ali Budiman. "Pengaruh Kepemimpinan dan Etos Kerja Islami Terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah Baitul Maal Wat Tamwil di Kecamatan Rembang". *Analisis Manajemen*. Vol. 4 No. 1 (Desember 2009).

Wahab, Wirdayani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru". *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*. Vol. 2 No. 1 (Januari-Juni 2017).

Wiyanto. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tinggi Rendah Nasabah di Bank Syari'ah Mandiri Cabang Salatiga". *Jurnal Muqtasid*. Vol. 7 No. 2 (Desember 2016).

Rokhman, Wahibur. "The Effect of Islamic Work Ethics on Work Outcomes". *EJBO Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*. Vol. 15 No. 1 (2010).

-----". "Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus". *Iqtishadia*. Vol. 9 No. 2 (2016).

SKRIPSI

Diantika Sepyarina. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi pada KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung)", Skripsi

Program Sarjana, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Islam UIN Raden Intan, Lampung, 2019.

Naafilah Lailatirrohmah. “*Analisis Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior (Studi pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Hudatama Semarang)*”, Skripsi Program Sarjana, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang, 2014.





LAMPIRAN



Pembagian Kuisisioner di Sentra Taman Budaya



Pembagian Kuisisioner di Sentra Susunan Baru 05



Pembagian Kuisisioner di Sentra Susunan Baru 2



Pembagian Kuisisioner di Sentra Kelapa 3 Permai 05



Pembagian Kuisisioner di Sentra Bilabong Jaya 2



Wawancara dengan Ibu Istianatul Mukarramah
(Manager BTPN Syariah MMS Tanjung Karang Barat)

KUISIONER PENELITIAN

Kepada Bapak/Ibu/Saudara/i Responden
Di Tempat

Assalamualaikum wr.wb.

Sehubungan dengan adanya tugas akhir Skripsi pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, saya dengan data diri sebagai berikut:

Nama : Odi Bangun Pangestu

NPM : 1551020065

Judul : **Pengaruh Kepemimpinan dan Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi pada BTPN Syariah MMS Tanjung Karang Barat)**

Untuk membantu kelancaran penelitian ini, Bapak/Ibu/Saudara/i responden diharapkan bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner ini. Sungguh besar peran serta Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap penelitian ini. Atas perhatiannya, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr.wb.



Peneliti

Odi Bangun Pangestu

KUISIONER PENELITIAN

A. Identitas Responden

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan anda.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita
3. Umur :
 - a. 20-29 Tahun
 - d. 40-49 Tahun
 - b. 30-39 Tahun
 - e. > 49 Tahun
4. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD
 - d. Sarjana
 - b. SMP
 - e. Lainnya
 - c. SMA
5. Pekerjaan :
 - a. Wiraswasta
 - c. Pegawai Swasta
 - b. PNS
 - d. Lainnya

B. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

Berilah tanda (√) pada jawaban yang anda pilih dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Ragu (R)
4. Tidak Setuju (TS)
5. Sangat Tidak Setuju (STS)

C. Pertanyaan

Variabel Kepemimpinan

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Karyawan memiliki kepribadian yang baik					
2	Karyawan mengerjakan tugasnya dengan baik					
3	Karyawan memiliki kemampuan yang baik dalam menyelesaikan masalah					
4	Karyawan menyampaikan apa yang harus disampaikan					

Variabel Etika Kerja Islam

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Karyawan memiliki sifat jujur, amanah, dan paham terhadap produk yang ditawarkan					
2	Karyawan melayani sebagai mitra					
3	Karyawan memiliki rasa empati terhadap nasabah					

Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Melayani sesuai kebutuhan nasabah					
2	Kegiatan administrasi rapih dan teratur					
3	Menjamin keamanan data nasabah					
4	Menanamkan rasa aman terhadap nasabah					
5	Karyawan berpenampilan rapih dan bersih					
6	Karyawan datang tepat waktu					
7	Memberikan pelayanan dengan bahasa yang sopan dan mudah dimengerti					
8	Sabar dalam menghadapi berbagai keluhan yang diajukan nasabah					
9	Melayani nasabah dengan cepat dan efisien					
10	Memenuhi kebutuhan nasabah					

Variabel Kepuasan Nasabah

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Kualitas Layanan yang diberikan oleh BTPN Syariah MMS sangat baik					
2	Nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan					
3	Akan terus menerus menggunakan pelayanan yang diberikan					
4	Merekomendasikan kepada kerabat serta orang-orang terdekat					



Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.263**	.247*	.341**	.652**
	Sig. (2-tailed)		.010	.015	.001	.000
	N	96	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.263**	1	.411**	.370**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.010		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	.247*	.411**	1	.259*	.702**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000		.011	.000
	N	96	96	96	96	96
X1.4	Pearson Correlation	.341**	.370**	.259*	1	.704**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.011		.000
	N	96	96	96	96	96
Total_X1	Pearson Correlation	.652**	.732**	.702**	.704**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.348**	.590**	.849**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000
	N	96	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	.348**	1	.381**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000
	N	96	96	96	96
X2.3	Pearson Correlation	.590**	.381**	1	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96
Total_X2	Pearson Correlation	.849**	.679**	.841**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		M.1	M.2	M.3	M.4	M.5	M.6	M.7	M.8	M.9	M.10	Total_M
M.1	Pearson Correlation	1	.215*	.370**	.196	.179	.145	.296**	.226*	.263**	.137	.562**
	Sig. (2-tailed)		.035	.000	.056	.082	.158	.003	.027	.010	.184	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
M.2	Pearson Correlation	.215*	1	.278**	.215*	.164	.081	.226*	.129	.134	.155	.477**
	Sig. (2-tailed)	.035		.006	.035	.111	.431	.027	.209	.193	.133	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
M.3	Pearson Correlation	.370**	.278**	1	.166	.282**	.089	.347**	.211*	.102	.113	.547**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006		.107	.005	.386	.001	.039	.322	.274	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
M.4	Pearson Correlation	.196	.215*	.166	1	.338**	.220*	.276**	.229*	.194	.137	.556**
	Sig. (2-tailed)	.056	.035	.107		.001	.031	.006	.025	.058	.184	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
M.5	Pearson Correlation	.179	.164	.282**	.338**	1	.158	.229*	.103	.218*	.122	.528**
	Sig. (2-tailed)	.082	.111	.005	.001		.125	.025	.320	.033	.236	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
M.6	Pearson Correlation	.145	.081	.089	.220*	.158	1	.250*	.382**	.179	.210*	.550**
	Sig. (2-tailed)	.158	.431	.386	.031	.125		.014	.000	.082	.040	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
M.7	Pearson Correlation	.296**	.226*	.347**	.276**	.229*	.250*	1	.134	.073	.212*	.590**
	Sig. (2-tailed)	.003	.027	.001	.006	.025	.014		.193	.478	.038	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
M.8	Pearson Correlation	.226*	.129	.211*	.229*	.103	.382**	.134	1	.188	.127	.520**
	Sig. (2-tailed)	.027	.209	.039	.025	.320	.000	.193		.067	.219	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
M.9	Pearson Correlation	.263**	.134	.102	.194	.218*	.179	.073	.188	1	.200	.478**
	Sig. (2-tailed)	.010	.193	.322	.058	.033	.082	.478	.067		.051	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
M.10	Pearson Correlation	.137	.155	.113	.137	.122	.210*	.212*	.127	.200	1	.457**
	Sig. (2-tailed)	.184	.133	.274	.184	.236	.040	.038	.219	.051		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Total_M	Pearson Correlation	.562**	.477**	.547**	.556**	.528**	.550**	.590**	.520**	.478**	.457**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.402**	.278**	.259*	.654**
	Sig. (2-tailed)		.000	.006	.011	.000
	N	96	96	96	96	96
Y.2	Pearson Correlation	.402**	1	.429**	.247*	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.015	.000
	N	96	96	96	96	96
Y.3	Pearson Correlation	.278**	.429**	1	.482**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
Y.4	Pearson Correlation	.259*	.247*	.482**	1	.726**
	Sig. (2-tailed)	.011	.015	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
Total_Y	Pearson Correlation	.654**	.710**	.769**	.726**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardiz ed Residual	Unstandardiz ed Residual	Unstandardiz ed Residual	Unstandardiz ed Residual
N		96	96	96	96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	.0000000	.0000000	.0000000
	Std. Deviation	2.30135965	1.29937814	.96432882	.94230969
Most Extreme Differences	Absolute	.135	.086	.104	.058
	Positive	.135	.086	.104	.058
	Negativ e	-.072	-.044	-.074	-.056
Kolmogorov-Smirnov Z		1.327	.839	1.021	.571
Asymp. Sig. (2-tailed)		.059	.483	.248	.900

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

RELIABILITY

```

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR
/SUMMARY=TOTAL .

```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.648	.648	4

RELIABILITY

```

/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR
/SUMMARY=TOTAL .

```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.704	.702	3

RELIABILITY

```

/VARIABLES=M.1 M.2 M.3 M.4 M.5 M.6 M.7 M.8 M.9 M.10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR
/SUMMARY=TOTAL .

```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.709	.711	10

RELIABILITY

```

/VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR
/SUMMARY=TOTAL .

```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.680	.682	4

DATASET ACTIVATE DataSet2.

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT M
/METHOD=ENTER X1 X2 .

```

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Etika_Kerja_Islam, Kepemimpinan	.	Enter

- All requested variables entered.
- Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.576 ^a	.332	.317	2.326

a. Predictors: (Constant), Etika_Kerja_Islam, Kepemimpinan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	249.814	2	124.907	23.088	.000 ^a
	Residual	503.144	93	5.410		
	Total	752.958	95			

a. Predictors: (Constant), Etika_Kerja_Islam, Kepemimpinan

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	26.374	2.788		9.460	.000
	Kepemimpinan	.601	.205	.323	2.925	.004
	Etika_Kerja_Islam	.579	.205	.312	2.826	.006

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER M
/SAVE RESID .

```

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas_ a Pelayanan	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.551 ^a	.304	.297	1.306

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	70.104	1	70.104	41.084	.000 ^a
	Residual	160.396	94	1.706		
	Total	230.500	95			

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.117	2.112		1.949	.054
	Kualitas_Pelayanan	.305	.048	.551	6.410	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15.71	19.07	17.63	.859	96
Residual	-2.763	3.068	.000	1.299	96
Std. Predicted Value	-2.227	1.680	.000	1.000	96
Std. Residual	-2.115	2.349	.000	.995	96

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y
  /METHOD=ENTER X1 X2
  /SAVE RESID .

```

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Etika_Kerja_Islam, Kepemimpinan	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.785 ^a	.617	.608	.975

- a. Predictors: (Constant), Etika_Kerja_Islam, Kepemimpinan
b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	142.157	2	71.078	74.825	.000 ^a
	Residual	88.343	93	.950		
	Total	230.500	95			

- a. Predictors: (Constant), Etika_Kerja_Islam, Kepemimpinan
b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.507	1.168		3.002	.003
	Kepemimpinan	.627	.086	.610	7.285	.000
	Etika_Kerja_Islam	.245	.086	.239	2.860	.005

- a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15.37	19.73	17.63	1.223	96
Residual	-2.861	2.639	.000	.964	96
Std. Predicted Value	-1.843	1.724	.000	1.000	96
Std. Residual	-2.935	2.708	.000	.989	96

- a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X1 X2 M
/SAVE RESID .

```

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas_Pelayanan, Etika_Kerja_Islam, Kepemimpinan	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 ^a	.634	.622	.958

- a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Etika_Kerja_Islam, Kepemimpinan
b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	146.145	3	48.715	53.130	.000 ^a
	Residual	84.355	92	.917		
	Total	230.500	95			

- a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Etika_Kerja_Islam, Kepemimpinan
b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.159	1.608		.721	.473
	Kepemimpinan	.574	.088	.558	6.490	.000
	Etika_Kerja_Islam	.194	.088	.189	2.207	.030
	Kualitas_Pelayanan	.089	.043	.161	2.086	.040

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15.09	19.90	17.63	1.240	96
Residual	-2.781	2.827	.000	.942	96
Std. Predicted Value	-2.046	1.838	.000	1.000	96
Std. Residual	-2.904	2.953	.000	.984	96

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

